



ULACIT
UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
— COSTA RICA —

Escuela de Ciencias Empresariales



Proyecto: *Thelserra Lodge*

*Trabajo de integración para optar por el grado de maestría en
Gerencia de Proyectos*

Alumna:

Lic. Tatiana María Tiffer Ortega ¹

Profesora:

M.Sc. María Vanessa Zamora González

San José, Costa Rica

¹ Licenciada en Negocios Internacionales. Project Staffing Professional en IBM. Email: tatianatiffer@gmail.com

Índice General

ÍNDICE GENERAL	1
Índice de tablas	4
Índice de figuras	4
Índice de gráficos	4
Índice de mapas	4
RESUMEN EJECUTIVO	5
ABSTRACT	6
CAPÍTULO I	7
1. Introducción	7
1.2. Alcances y limitaciones	9
1.2.1. Alcances	9
1.2.2. Limitaciones	9
1.3. Marco teórico	10
1.4. Información de la organización	14
1.4.1. Misión	14
1.4.2. Visión	14
1.5. Acta de constitución del proyecto	14
1.5.1. Nombre del proyecto	14
1.5.2. Problema o necesidad de negocio por resolver	14
1.6. Objetivo del proyecto	15
1.7. Objetivos específicos del proyecto	15
1.8. Justificación del proyecto	15
1.9. Abordaje del proyecto	16
1.9.1. Exclusiones	16
1.9.2. Supuestos	16
1.9.3. Restricciones	16
CAPÍTULO II	17
2. Administrador del proyecto	17
2.1. Entregables del proyecto	17
2.2. Tiempo estimado del proyecto	17
2.3. Patrocinador del proyecto	17

2.4. Definición del alcance.....	17
2.5. Requisitos del proyecto	18
2.6. Estructura de desglose del trabajo (EDT).....	19
2.7. Verificar y controlar el alcance.....	21
CAPÍTULO III.....	22
3. Metodología de investigación	22
3.1. Tipo de Investigación.....	22
3.2. Enfoque de la investigación.....	22
3.3. Diseño de la investigación.....	23
3.4. Muestreo.....	23
3.5. Recolección de datos.....	23
CAPÍTULO IV	24
4. Análisis de datos	24
4.1. Análisis de la propiedad.....	28
4.1.1. <i>Región</i>	28
4.1.2. <i>Situación Socioeconómica y cultural</i>	29
4.1.3. <i>Ubicación de la propiedad:</i>	30
4.2. Análisis del mercado.....	31
4.3. Gestión de los recursos humanos.....	34
4.3.1. <i>Funciones generales</i>	35
4.4. Gestión de adquisiciones y contratos	40
4.4.1. <i>Identificación de las adquisiciones</i>	40
4.4.2. <i>Identificación de los contratos</i>	41
4.4.3. <i>Administración de las adquisiciones y contratos</i>	41
CAPÍTULO V	43
5. Conclusiones.....	43
5.1. Recomendaciones.....	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	50
ANEXO 1. MAPA DE LA PENÍNSULA DE OSA.....	51
ANEXO 2. UBICACIÓN DE LA PROPIEDAD.....	52
ANEXO 3. ENCUESTA APLICADA.....	53
ANEXO 4. LISTA DE COMPETENCIA.....	54

ANEXO 5. PLANO DE LA PROPIEDAD	57
ANEXO 6. CONSULTA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD.....	58
ANEXO 7. USO DE SUELO.	60
ANEXO 8. CARTA DE LA FILÓLOGA.....	61

Índice de tablas

TABLA 1. TRÁMITES REQUERIDOS.....	18
TABLA 2. DICCIONARIO DEL EDT.....	20
TABLA 3. POSICIONES REQUERIDAS. MERCADEO- VENTAS	37
TABLA 4. CAPACITACIÓN DE PERSONAL	39

Índice de figuras

FIGURA 1. ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO.....	19
FIGURA 2. RAZÓN DE POSIBLE VISITA A UN HOTEL ECOLÓGICO.	27
FIGURA 3. RAZÓN DE POSIBLE VISITA A UN THELSERRA.....	28
FIGURA 4. ANÁLISIS FODA.....	32
FIGURA 5. ORGANIGRAMA THELSERRA «ECOLOGDGE».....	35

Índice de gráficos

GRÁFICO 1. ATRACTIVOS NATURALES QUE BUSCA AL VACACIONAR.....	24
GRÁFICO 2. DINERO INVERTIDO EN ALOJAMIENTO	25
GRÁFICO 3. VISITA A UN HOTEL ECOLÓGICO.	26
GRÁFICO 4. POSIBLE VISITA A UN HOTEL ECOLÓGICO.....	26
GRÁFICO 5. POSIBLE VISITA A THELSERRA.	27

Índice de mapas

MAPA 1. RESERVA FORESTAL GOLFO DULCE - RFGD	30
MAPA 2. UBICACIÓN DE LA PROPIEDAD.	31
MAPA 3. DISTRIBUCIÓN DE LA PROPIEDAD.....	34

Resumen ejecutivo

La Sociedad Anónima Thelserra, posee un terreno con características ideales para el desarrollo turístico, por lo cual requiere de un estudio de viabilidad enfocado en un estudio de mercado, la gestión de recursos humanos y la identificación de los servicios que se pueden brindar en dicha propiedad. Esta investigación pretende resaltar la importancia del desarrollo turístico amigable con el ambiente y generar trabajo para los lugareños y el crecimiento turístico de Cañaza de Puerto Jiménez.

El terreno con el que se cuenta para el desarrollo del proyecto es de 12 hectáreas, la cual limita con el Parque Corcovado y brinda una variedad de oportunidades para ser explotadas. La solución deseada por la empresa Thelserra S.A. permitirá, además de la construcción de las cabañas y acondicionamiento de la propiedad; contar con la capacidad para llevar a cabo el transporte de los turistas de Puerto Jiménez a Cañaza, brindar servicio de hospedaje, «camping», senderismo y realizar actividades recreativas en ríos y playas de la zona.

Es importante tener en cuenta el concepto de «ecolodge», ya que esta es la clave de éxito de este proyecto. Un «ecolodge» es una forma de alojamiento de bajo impacto basado en la naturaleza, financieramente sostenible, que ayuda a proteger las áreas frágiles en los alrededores, involucra y ayuda a las comunidades locales, ofrece a los turistas una experiencia participativa e interpretativa. (Mehta, 2004)

El empleo de la metodología del PMI y de las herramientas tecnológicas contribuye a complementar los factores de éxito del proyecto. El análisis realizado a la luz de la encuesta aplicada, percibe que esta idea de negocio se puede convertir en algo tangible y rentable, desde cualquier punto de vista, para un inversionista o una entidad bancaria.

Palabras Clave: Gerencia de Proyectos, Hotel ecológico, Puerto Jiménez, ecoturismo

Abstract

Thelserra A.S., owns a property with a lot of characteristics to generate tourism development. Because of that, Thelserra seeks for a feasibility study focused on the Market, Human Resources Management, but primarily to be focus on identifying all the services that can be offered on the property. This research aims to highlight the importance of ecotourism to the environment, create jobs for locals and promote Cañaza of Puerto Jimenez as an excellent place to go.

The property has 12 hectares, and borders the Corcovado National Park. It provides lots of opportunities to be develop. The solution desired by Thelserra A.S. would allow the construction of bungalows and fix the property design to generate the ability to carry out the transportation of tourists from Puerto Jimenez to Cañaza, provide hosting service, camping, hiking and enjoy the rivers and beaches of the area.

It is important to consider the concept of ecolodge; since this is the key for the success of this project. An ecolodge is a form of low impact housing nature-based, financially sustainable, which helps protect fragile areas around involves and helps local communities, offers tourists a participatory and interpretive experience. (Mehta, 2004)

Using PMI methodology and technology tools helps to complement the success factors of the project. The analysis base on the applied survey, perceived that this idea can turn into something tangible and profitable from any point of view, to an investor or a financial institution.

Key Words: Project Management, ecolodge, Puerto Jiménez, ecotourism

Capítulo I

1. Introducción

Este plan de negocios estudiará la factibilidad para la creación de un «ecolodge» (Thelserra Lodge), que se ubicará en la localidad de Cañaza, Puerto Jiménez de Osa. En él se realizarán los estudios de la propiedad, análisis del mercado, recursos humanos, adquisiciones y contratos, que permitirán comprobar su viabilidad.

La presentación de este trabajo se compone de cinco capítulos, en los cuales se expone de forma ordenada cada criterio, y conceptos básicos que se encuentran relacionados con la construcción de un «ecolodge», en la zona mencionada anteriormente.

En el primer capítulo se desarrolla la visión general de la empresa, alcances y limitaciones, además de la descripción del problema, seguidos por los objetivos de la investigación, la formulación del problema y la justificación de este, para así mostrar el hilo conductor de dicha investigación. En el mismo capítulo se presenta un marco teórico el cual fundamenta el objeto del estudio.

En el segundo capítulo se desglosa la información del proyecto desde la información del administrador del proyecto, como el desglose del EDT. De la misma forma se presenta, la lista de requisitos por cumplir para esta puesta en práctica.

En el tercer capítulo, se desarrolla la información concerniente al tipo de investigación utilizada en la validación de los datos y se describe el tipo de muestra utilizadas para la toma de la decisión final.

El cuarto capítulo se brinda un análisis e interpretación de los resultados de la investigación, acompañado por cuadros, gráficos y tablas para expresar sin ambigüedad los resultados que se obtienen de este análisis. Igualmente se desarrollan las dos áreas del PMBOK que brinda mayor sustento a la investigación, como lo es el desarrollo de la gestión de recursos humanos y la gestión de adquisiciones y contratos que se propone para la puesta en marcha del proyecto.

El quinto y último capítulo está dedicado principalmente a ofrecer una síntesis en forma de conclusiones y recomendaciones con base en los resultados finales de la investigación.

Se finaliza el estudio con un apartado de anexos, que contribuyen a ilustrar y complementar la información desarrollada en los capítulos, principalmente el tercer y cuarto capítulo.

1.2. Alcances y limitaciones

1.2.1. Alcances.

En el proyecto se planteó inicialmente la generación de un diagnóstico que permitiera valorar la viabilidad de la construcción de un «ecolodge» en Cañaza de Puerto Jiménez, por lo que su estructura permitirá que:

- esta investigación sirva a futuros inversionistas que deseen implementar un hotel de montaña amigable con el ambiente.
- por la ubicación del proyecto, se den alianzas empresariales fuertes que permita su éxito.
- sea utilizado como herramienta de consulta por parte de estudiantes de la universidad pertenecientes a la facultad de negocios.
- sea el punto de partida para otras investigaciones relacionadas con el tema.

De igual modo, este diagnóstico brindó información sobre las acciones relacionadas con la investigación que se realizan en la actualidad internamente en la universidad.

1.2.2. Limitaciones.

El método utilizado para la recolección de datos para la investigación no es amigable con el desarrollo del proyecto debido a que este está enfocado a una población extranjera, la cual puede que aún no esté en el territorio costarricense y mucho menos en la región donde se localizará el proyecto. Lo anterior dificulta la recolección efectiva de datos necesarios para cualquier estudio de mercado, indispensable para el análisis de viabilidad del proyecto.

Por otra parte se cuenta con las siguientes limitaciones:

- Indisponibilidad de los sujetos (turistas extranjeros).
- Los instrumentos solo serán aplicables a los sujetos.
- Los datos aportados por los sujetos serán considerado ciertos en todo momento de reflejar la realidad en el momento del estudio.

Constituye una propuesta y no incursiona en el tema de la ejecución y operación del proyecto, se limita al diseño de la propuesta desde el enfoque de la gestión y la administración de proyectos. El proceso de ejecución y operación del proyecto deberá contar con la aprobación previa de este diseño por parte de las autoridades superiores de la universidad.

1.3. Marco teórico

Este plan de negocios estudiará la factibilidad para la creación de un «ecolodge», ubicado en la localidad de Cañaza de Puerto Jiménez, el cual estará orientado a captar turistas del territorio costarricense como extranjeros. Y es aquí donde es necesario desarrollar varios conceptos que permita tener un panorama más claro del sector al que se desea ingresar.

La palabra “ecología” está siendo utilizada con diversos sentidos: a) una ciencia experimental nacida de la biología, que suele incurrir en un ecologismo tecnocrático; b) un paradigma de racionalidad, propio del ecologismo fundamentalista o radical; c) una reflexión ética y política sobre las relaciones del hombre con la naturaleza, sustentada por el ecologismo “personalista”. Para el primero, el ser humano aparece como un productor y un consumidor; para el segundo, la Tierra es el único ser vivo y todo lo que habita en ella está en función de la Tierra. (Donadío Maggi de Gandolfi, 2011)

Por ende, es de vital importancia hablar del ecoturismo y su importancia. Según la Declaración de Quebec sobre el Ecoturismo, este debería seguir contribuyendo a que el sector turístico en su conjunto sea más sostenible, e incremente los beneficios económicos y sociales para las comunidades y contribuya activamente a la conservación de los recursos naturales y a la integridad cultural, para lograr un incremento de la sensibilización de los viajeros respecto a la conservación del patrimonio natural y cultural.

Las diferentes formas de turismo, especialmente el ecoturismo, si se gestionan de manera sostenible, pueden representar una valiosa oportunidad económica para las poblaciones locales e indígenas y sus culturas, así como para la conservación y la utilización sostenible de la naturaleza para las generaciones futuras. Asimismo, el ecoturismo puede ser una fuente primordial de ingresos para las zonas protegidas. (Naciones Unidas, 2002)

Un «ecolodge» es una forma de alojamiento de bajo impacto basado en la naturaleza, financieramente sostenible, que ayuda a proteger las áreas frágiles en los alrededores, involucra y ayuda a las comunidades locales, ofrece a los turistas una experiencia participativa e interpretativa. Provee una comunión espiritual con la cultura y la naturaleza: es planeado, diseñado, construido y operado de una manera ambiental y socialmente sensible. (Mehta, 2004)

De la misma forma no se puede dejar de lado conceptos tan importantes como lo son el desarrollo sostenible y turismo sostenible, que vienen a ser el eje principal de este tipo de oferta. Se tiene entonces que el desarrollo sostenible, según se menciona en el informe Brundtland, presentado por la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en 1987. Dice que es el tipo de desarrollo que "(...) satisface las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades". (ONU)

Fue gracias al informe Brundtland, que se oficializó así, la preocupación por el medio ambiente y fue en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente, llevada a cabo en Río de Janeiro en junio de 1992, que se llegó a crear una Comisión sobre el desarrollo sostenible. El programa 21 fue uno de los más importantes aprobados por dicha comisión, con el fin de promover el desarrollo sostenible. (Tiffer, 2012)

De la mano a dicho concepto o principio se encuentra el turismo ecológico que está enfocado principalmente a aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje. (Asociación de Monitores Medioambientales Almijara, 2015)

Al tener claro el concepto de «ecolodge» ahora es importante revisar los conceptos básicos que permitirán desarrollar la estructura administrativa desde el punto de vista de proyectos. Por lo que tomando el PMBOK, se tiene que un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. (Project Management Institute, 2004)

Siguiendo la misma estructura que brinda el PMBOK, todos los proyectos se planifican e implementan en un contexto social, económico y ambiental y tienen impactos positivos y negativos deseados y/o no deseados. Por lo que se detallarán dichos entornos a continuación.

A. Entorno cultural y social. Costa Rica se encuentra ubicado en el continente americano y por su ubicación estratégica sirve como un corredor biológico. Como se menciona en la página del Instituto Costarricense de Turismo, Costa Rica es un país de gran potencial turístico que está valorado como uno de los destinos internacionales más visitados. Una de sus principales fuentes de ingreso es el turismo. (Instituto Costarricense de Turismo, 2015)

Aunque el país es pequeño y cubre solo el 0.03% de la superficie del planeta, tiene el privilegio de ser el hábitat del 5% de la biodiversidad existente en todo el mundo. El 25.58% de su territorio está protegido bajo diversas formas de conservación. (Instituto Costarricense de Turismo, 2015)

Como parte de ese privilegio que posee el territorio costarricense, es que se el acceso que se tiene a las diferentes playas y en pocas horas o minutos, poder disfrutar de la flora y fauna que ofrecen las montañas es que se ha elegido una propiedad que se ubicada en las cercanías del Parque Nacional Corcovado.

Dicho parque, conserva la última porción del bosque tropical húmedo del Pacífico Mesoamericano. Su ubicación, sus características climáticas y la caprichosa condición de sus suelos y su topografía, hacen de este sitio el hogar de una asombrosa diversidad de especies biológicas. (Instituto Costarricense de Turismo, 2015)

Tanto el parque como la mayoría de la zona que lo rodea, posee una flora que suma miles de especies, muchas de las cuales tienen una distribución restringida y que han desaparecido en otras regiones, así como la fauna que sobresale por lo diverso de sus especies, más aún si se considera que una gran cantidad figura en la lista de las que se hallan en peligro de extinción. (Instituto Costarricense de Turismo, 2015)

La zona aún está en desarrollo y no es tan conocida por la población nacional. Es por esa misma razón que se desean aprovechar todos los recursos naturales con los que se cuenta para ayudar a la zona a proyectarse tanto dentro como fuera del territorio costarricense.

B. Entorno internacional y político. En Costa Rica existen diversas instituciones que están involucradas en los procesos de protección y manejo del medio ambiente. Para este caso en específico es importante tener en cuenta que uno de los principales órganos reguladores es la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA) perteneciente al Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones de Costa Rica (MINAET).

El proceso de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) es un procedimiento administrativo científico-técnico que permite identificar y predecir cuales efectos ejercerá sobre el ambiente, una actividad, obra o proyecto, cuantificándolos y ponderándolos para conducir a la toma de decisiones. (SETENA, 2014)

C. Entorno físico. Ahora bien, la propiedad seleccionada se ubica en el sector sureste de la Península de Osa, provincia de Puntarenas, sobre el Pacífico Sur de Costa Rica. El mejor punto de referencia es Puerto Jiménez.

Situado en el Golfo Dulce, Puerto Jiménez ofrece la posibilidad de llegar por tierra, por mar o por aire, ya que cuenta con servicio de bus público, transporte acuático desde Golfito y servicio de avioneta desde San José y Alajuela. Dichos accesos a la zona, le permite contar con una importante afluencia de turistas que pueden entrar en contacto con la flora y fauna de la región. (Ver anexo #1)

Puerto Jiménez, tiene una historia de ser clave en la minería del oro y un pueblo de explotación forestal antes de que se creara el Parque Nacional Corcovado. Los locales de la región todavía hacen minería del oro y explotación forestal pero mucho menos ya que toda la región es ahora un hábitat protegido. Hay muchas cosas por ver dentro y en los alrededores de Puerto Jiménez. Se pueden organizar excursiones de pesca deportiva y para los más aventureros existe tours de caminatas, rapel, montañismo en bicicleta y kayak. Tomar un tour para observar los delfines del encantador Golfo Dulce y del Pacífico o simplemente observar la puesta de sol más sorprendente de Costa Rica. (Go Visit Costa Rica, 2015)

1.4. Información de la organización

Es importante destacar que este proyecto se desarrollará desde la figura jurídica de una Sociedad Anónima que está en proceso de creación, bajo el nombre de Thelserra S.A. Como toda organización, se debe cumplir con una estructura administrativa que permita un orden y que se eviten conflictos entre las personas sobre asuntos de trabajo o de responsabilidad y establecer un ambiente adecuado para el trabajo en equipo; este se detallará en la etapa de gestión de recursos humanos.

Al ser una empresa nueva, se construyó con los mismos representantes y asociados de esta, la misión y visión, las cuales les permite definir un horizonte y su razón de ser, estas se muestran a continuación:

1.4.1. Misión

Satisfacer los requerimientos y expectativas del turista, otorgándoles un servicio de excelente calidad, con un trato amable, cordial, respetuoso y de confianza. De la misma forma se garantizará la generación de empleo y la promoción de la comunidad.

1.4.2. Visión

Ser conocidos a nivel nacional e internacional, como el mejor centro turístico que convive en armonía con el ambiente, en la Península de Osa y así ser preferido por sus servicios, por la calidad profesional y humana de su personal.

1.5. Acta de constitución del proyecto

1.5.1. Nombre del proyecto

Plan de viabilidad para la construcción del «ecolodge» Thelserra, en Cañaza de Puerto Jiménez, Península de Osa.

1.5.2. Problema o necesidad de negocio por resolver

La Sociedad Anónima Thelserra, está investigando la posibilidad de crear un «ecolodge» en un terreno de su propiedad, la cual cuenta con 12 hectáreas, y que limita con el Parque Corcovado, en Cañaza de Puerto Jiménez, Península de Osa. La

solución deseada por la Thelserra S.A. incluirá, además de la construcción de las cabañas y acondicionamiento de la propiedad, la capacidad para llevar a cabo el transporte de los turistas de Puerto Jiménez a Cañaza y brindar servicio de hospedaje, camping, senderismo y actividades recreativas en ríos y playas de la zona.

1.6. Objetivo del proyecto

- Diseñar un plan de viabilidad técnico y de mercado, para la construcción del «ecolodge» Thelserra, en Cañaza de Puerto Jiménez, Península de Osa, en el segundo semestre del 2015 y utilizar las áreas de conocimiento según el PMI.

1.7. Objetivos específicos del proyecto

- Analizar los niveles de oferta y demanda existente en la zona de Puerto Jiménez, Península de Osa, así mismo como los servicios ofrecidos por la competencia, para la construcción del «ecolodge» Thelserra en dicha zona.
- Identificar los diversos permisos requeridos por las diferentes instituciones gubernamentales, para la tramitación eficaz de los mismos y la puesta en marcha del ecolodge en la zona de Cañaza de Puerto Jiménez, Península de Osa.
- Establecer las herramientas y procedimientos que permitan una administración eficaz y eficiente del proyecto, en cuanto al tiempo, recursos humanos y Adquisiciones y contratos, para el correcto funcionamiento del «ecolodge» Thelserra, en Cañaza de Puerto Jiménez, Península de Osa.

1.8. Justificación del proyecto

Esta investigación pretende resaltar la importancia del desarrollo turístico amigable con el ambiente y generar trabajo para los lugareños y el crecimiento turístico de Cañaza de Puerto Jiménez.

La importancia real de desarrollar un plan de negocio reside en el ejercicio de investigar, pensar y planear todos los posibles factores internos y externos que incidirán en el negocio antes de su puesta en marcha.

La sociedad Thelserra posee un terreno con características ideales para el desarrollo turístico, por lo cual solicitó, un estudio de viabilidad para saber si proceder con la creación de un «ecolodge» en dicha propiedad.

1.9. Abordaje del proyecto

1.9.1. Exclusiones

Debido al corto tiempo con que se cuenta para la finalización del estudio se excluye el estudio financiero, aunque es el más importante para la toma de decisión, la sociedad Thelserra tiene posibilidades de autofinanciamiento.

1.9.2. Supuestos

- 1) La creación de la sociedad estará concluida antes de empezar la etapa de tramitología de permisos.
- 2) La sociedad facilitará toda la documentación e información respectiva, para la elaboración de este estudio.
- 3) Los gastos correspondientes a trámites municipales y demás entidades gubernamentales, en que se puedan incurrir, serán cubiertos por la sociedad Thelserra.

1.9.3. Restricciones

- 1) La principal restricción con la que se cuenta es el tiempo para el desarrollo del estudio.
- 2) Expectativa sobre el contenido del estudio.

Capítulo II

2. Administrador del proyecto

Tatiana María Tiffer Ortega

2.1. Entregables del proyecto

1. Análisis de la propiedad
2. Análisis del mercado
3. Adquisiciones y contratos
4. Recursos humanos
5. Estrategia de promoción y ventas.
6. Documento final

2.2. Tiempo estimado del proyecto

El tiempo estimado para el desarrollo de dicho proyecto es de seis meses que comprende desde el tiempo de espera para la aprobación de los permisos municipales, hasta su entrega.

2.3. Patrocinador del proyecto

Thelserra S.A.

2.4. Definición del alcance

El alcance del proyecto es un estudio integral que busca identificar la factibilidad de la construcción de un «ecolodge» en Cañaza de Puerto Jiménez, el cual debe constar de cabañas, un mirador, un restaurante, piscina y un departamento de servicios varios y actividades que le permita al turista entrar en contacto con la naturaleza dentro y fuera de la propiedad.

2.5. Requisitos del proyecto

En la Tabla 1 se presenta el nombre de los trámites requeridos por las instituciones que están involucradas en la apertura de un negocio en el territorio costarricense.

Tabla 1. Trámites requeridos

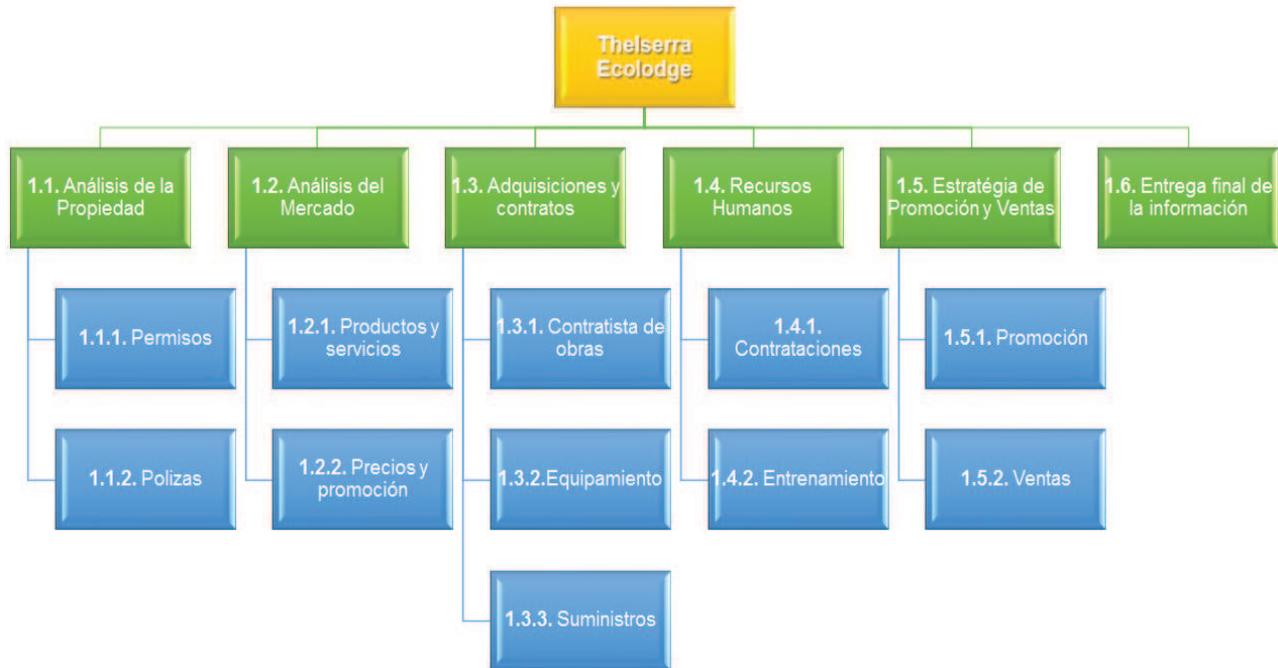
Trámite	Institución	Acción
Inscripción de la sociedad	Registro Nacional	Cédula jurídica (<i>prerrequisito para obtener el permiso Tributario de Hacienda</i>)
Inscripción tributaria	Dirección General de Tributación-Ministerio de Hacienda	Permiso Tributario de Hacienda (Prerrequisito para obtener la patente municipal)
Inscripción de una póliza de riesgos del trabajo	Instituto Nacional de Seguros	Póliza de riesgos laborales (prerrequisito para la inscripción como patrono)
Inscripción como patrono	Caja Costarricense de Seguro Social	Permiso para funcionar como patrono
Inscripción del negocio en la zona	Municipalidad	Certificado de uso suelo
Inscripción de funcionamiento del negocio	Ministerio de Salud	Permiso sanitario funcionamiento (prerrequisito para obtener la patente municipal)
Inscripción en el Registro de Alimentos	Ministerio de Salud	Permiso para comercializar alimentos
Inscripción de un nombre comercial	Registro Nacional	Certificado de registro del distintivo nombre comercial
Inscripción de un logo	Registro Nacional	Certificado de registro del distintivo.
Inscripción como negocio gastronómico turístico	Instituto Costarricense de Turismo	Declaratoria de Interés turístico
Solicitud de incentivos turísticos	Instituto Costarricense de Turismo	Otorgamiento de incentivos turístico
Venta de licores	Municipalidad	Patente de licores

Fuente: Elaboración propia, 2015

2.6. Estructura de desglose del trabajo (EDT)

En la Figura 1 se presenta la estructura de desglose del trabajo, que visualiza en forma jerárquica los entregables requeridos para lograr los objetivos del proyecto.

Figura 1. Estructura de Desglose de Trabajo



Fuente: Elaboración propia, 2015

La descripción de cada una de las etapas, así como el encargado se encuentra detallado en el Diccionario del EDT, el cual se ve a continuación.

Tabla 2. Diccionario del EDT

Código	Entregable	Descripción	Responsable
1.	Thelserra Ecolodge		
1.1.	Análisis de la Propiedad	Entregar un estudio general de las características de la propiedad, con respecto a su ubicación y recursos naturales.	Gerente de proyecto
1.1.1.	Permisos	Se refiere a los permisos que se necesitan tramitar antes de la apertura del ecolodge.	Gerente de proyecto los identifica más no las tramita.
1.1.2.	Pólizas	Se refiere a las pólizas que se necesitan tramitar antes de la apertura del ecolodge. Estas son principalmente para protección del inmueble y las relacionadas a las actividades que ofrecerá la empresa.	Gerente de proyecto las identifica más no las tramita.
1.2.	Análisis del mercado	Entregar un estudio de mercado que proporcione un análisis FODA con respecto a la competencia y las mismas características de la propiedad.	Gerente de proyecto
1.2.1.	Productos y servicios	Se brinda una lista de actividades y servicios que la empresa puede ofrecer teniendo en cuenta su entorno y competencia.	Gerente de proyecto
1.2.2.	Precios y promoción	Corresponde una lista de precios de acuerdo a lo ofrecido por la competencia directa, así como los métodos de promoción que se utiliza.	
1.3.	Adquisiciones y contratos	Definir sistema de adquisiciones de equipamiento y suministros necesarios para el buen funcionamiento de la empresa en todas sus etapas y áreas.	Gerente de proyecto
1.3.1.	Contratista de obras	El contar con un maestro de obras que capte la idea principal del «ecolodge» es muy importante por lo que es necesaria una buena selección por medio de licitaciones.	Gerente de proyecto
1.3.2.	Equipamiento	Se analizarán las diferentes actividades a ofrecer por parte del «ecolodge», con lo cual se permitirá identificar los equipos necesarios que necesitarán ser adquiridos por la empresa para su buen funcionamiento.	Gerente de proyecto las identifica más no las tramita.
1.3.3.	Suministros	Se refiere a la cadena de suministros, por lo que es importante contar con un adecuado control de activos y de los productos (materia prima) necesarios para el buen funcionamiento del negocio.	Gerente de proyecto las identifica más no las tramita.

Código	Entregable	Descripción	Responsable
1.4.	Recursos Humanos	Entregar la estructura por seguir para la contratación y capacitación del personal.	Gerente de proyecto
1.4.1.	Contrataciones	Requerimientos en cuanto a calidades de los diferentes puestos que se necesitan para la puesta en marcha del «ecolodge».	El Gerente de proyecto brindará los lineamientos para el éxito de esta etapa.
1.4.2.	Entrenamiento	Es necesario crear un plan de mejora continua en cuanto a procesos y servicio brindado, por lo que el entrenamiento es parte fundamental del éxito de la empresa.	
1.5.	Estrategia de Promoción y ventas	Entregar la estructura a seguir para la correcta comunicación dentro y fuera de la organización.	Gerente de proyecto
1.5.1.	Promoción	Se refiere a las herramientas que se deben utilizar para la correcta promoción y divulgación de la empresa.	El Gerente de proyecto brindará los lineamientos para el éxito de esta etapa.
1.5.2.	Ventas	Además de la promoción es importante contar con una estructura estable que permita la captación de clientes y alianzas estratégicas con diversas empresas.	
1.6.	Entrega final de la información	En esta parte se entrega toda la documentación del proyecto y su presentación.	Gerente de proyecto

Fuente: Elaboración propia, 2015.

2.7. Verificar y controlar el alcance

Para la verificación se procederá a firmar un documento de aceptación con cada entregable que cumpla con la aceptación por parte del patrocinador o del cliente, en el cual ambas partes deben firmar dicho acuerdo. El patrocinador tiene cinco días hábiles para revisar la documentación de los entregables o avances y realizar las observaciones o correcciones que crea necesarios, y solicitarlo formalmente al director del proyecto, quien posee igualmente cinco días hábiles para efectuar los cambios solicitados.

Capítulo III

3. Metodología de investigación

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo exploratoria y descriptiva; ya que el tema central de estudio, en la zona seleccionada, no ha tenido un estudio a fondo con anterioridad.

3.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo exploratoria y descriptiva. Investigación cuantitativa, porque se recurre a diversas fuentes de información, tanto humana como material, para recopilar los datos con los que se formula un criterio.

Se dice que es de tipo exploratoria, porque a pesar de que a nivel global existen muchas iniciativas y estudios en el área de ecoturismo, en Costa Rica este tema es reciente y más aún en la región seleccionada. Como bien mencionan Hernández, Fernández, & Baptista (2010), los estudios exploratorios se realizan cuando el problema de investigación es poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

Por otro lado es de tipo descriptiva, ya que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del objeto de estudio, por lo que describe tendencias de un grupo o población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

3.2. Enfoque de la investigación

Este estudio presenta un enfoque cuantitativo, donde la recolección de datos es con relevancia numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso, con el fin de comprender la realidad en la que se desarrolla la investigación por medio de una concepción objetiva y estática.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será no experimental descriptiva y ya que el enfoque se centra en la recolección de la información para analizar esos datos y obtener resultados que permitan comprobar o descartar la idea de negocio planteada.

3.4. Muestreo

Es de tipo no probabilístico por conveniencia. La muestra de la investigación está constituida por los oferentes que brindan este servicio de hospedaje formal e informal en la zona de Puerto Jiménez y alrededores, asimismo como los usuarios (población extranjera principalmente) que visitan la Península de Osa, por medio de un porcentaje representativo de la población.

3.5. Recolección de datos

La técnica e instrumento de recolección de datos utilizada en la elaboración de esta investigación es el cuestionario, el cual se aplicó a una población de 52 individuos tanto dentro como fuera del territorio costarricense. Dicha técnica puede considerarse como una entrevista por escrito, las preguntas son formuladas por escrito (medio electrónico) y no se requiere la presencia del entrevistador.

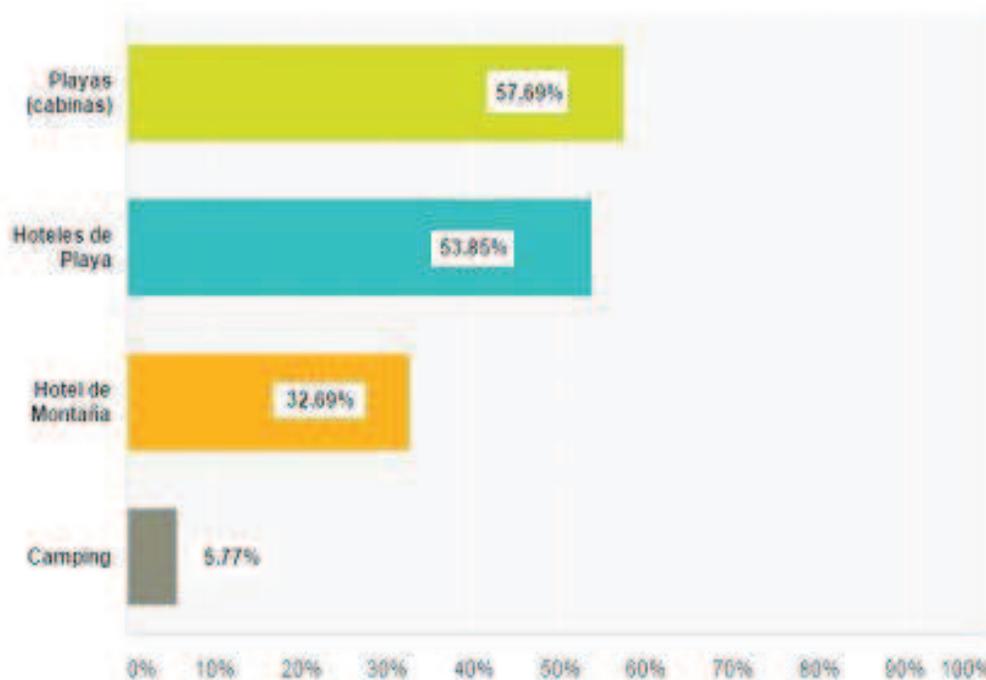
Capítulo IV

4. Análisis de datos

Como bien se mencionó el objetivo general de este estudio es la generación de un plan de viabilidad técnico y de mercado, para la construcción del «ecolodge» TheIserra, en Cañaza de Puerto Jiménez, Península de Osa. Para la toma de decisión se procederá al análisis de los resultados arrojados con la encuesta aplicada a una población de 52 personas (posibles clientes). La encuesta se realizó con la herramienta «survey monkey»; esta se puede ver en su totalidad en el anexo # 3.

La primera pregunta planteada, corresponde a los atractivos naturales más buscados a la hora de vacacionar, con respecto al lugar de alojamiento. Esta pregunta además de brindar un panorama claro de las selecciones realizadas por las personas, ayuda a dar soporte a la parte de mercadeo, ya que permite promocionar el «ecolodge» como un destino ideal para disfrutar tanto de las playas como las montañas, pero de una forma amigable con el ambiente.

Gráfico 1. Atractivos naturales que busca al vacacionar

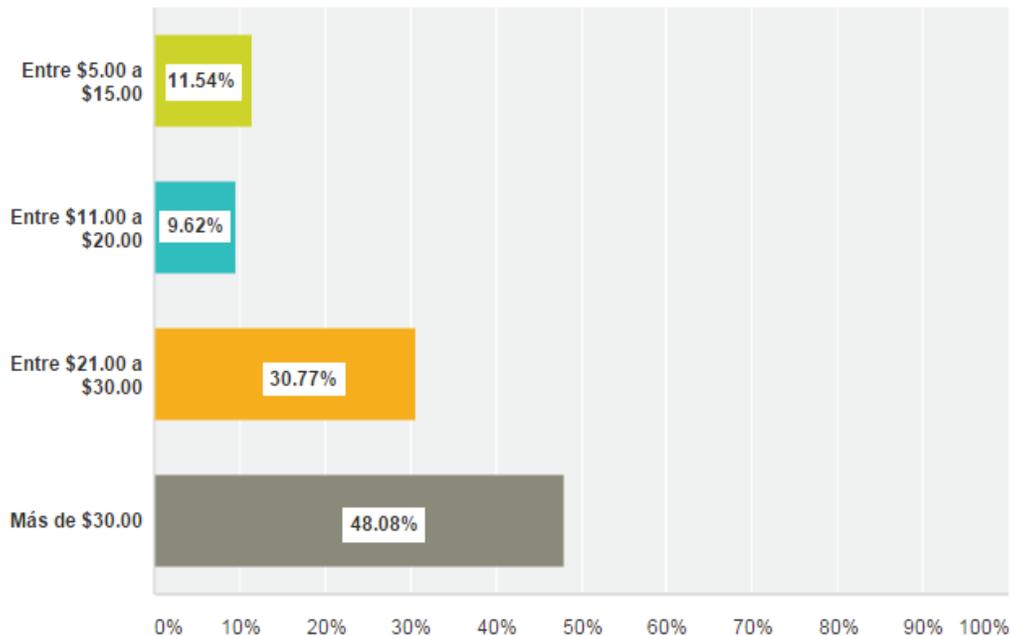


Fuente: www.surveymonkey.com, 2015

Con esta pequeña muestra se desprender que el nivel de población al que se pueden considerar como posibles clientes es bastante significativa, ya que se puede lanzar campañas de promoción para así captar la mayor parte de ese 57.69% que buscan hospedaje en lugares accesible cerca de la playa y el 32.69% que requiere la tranquilidad que ofrece el hospedaje en la montaña.

Con respecto a la pregunta número dos se puede observar que un 48.08% de la población destina un monto mayor a los \$30.00 por noche para el alojamiento, por lo tanto se puede percibir que el nivel económico no tiene una fuerte injerencia en la toma de decisión a la hora de seleccionar el hospedaje. Estos se ven representados en la gráfica número dos a continuación.

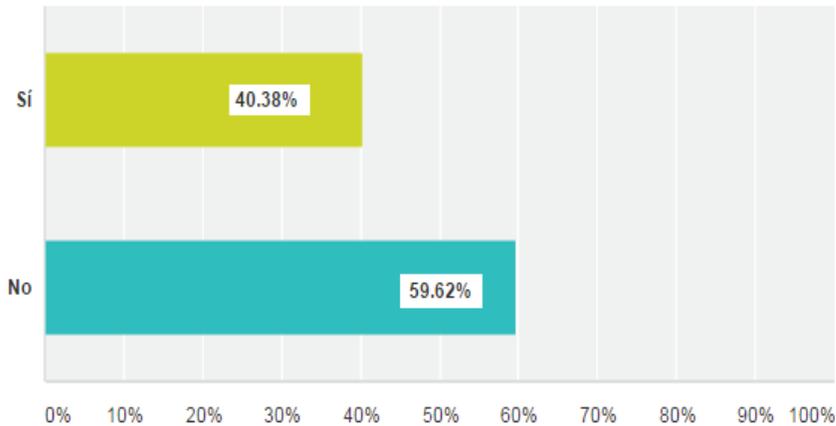
Gráfico 2. Dinero invertido en alojamiento



Fuente: www.surveymonkey.com, 2015

Una de las preguntas más importantes y que arrojó resultados muy favorables es la pregunta número tres, la cual se dirigió a determinar tanto el conocimiento o familiaridad del concepto de un hotel ecológico («ecolodge»). Un 40.38% ha visitado un hotel ecológico, lo que permite una mejor aceptación del proyecto Thelserra a la hora de tomarlos en cuenta para ser clientes.

Gráfico 3. Visita a un hotel ecológico.

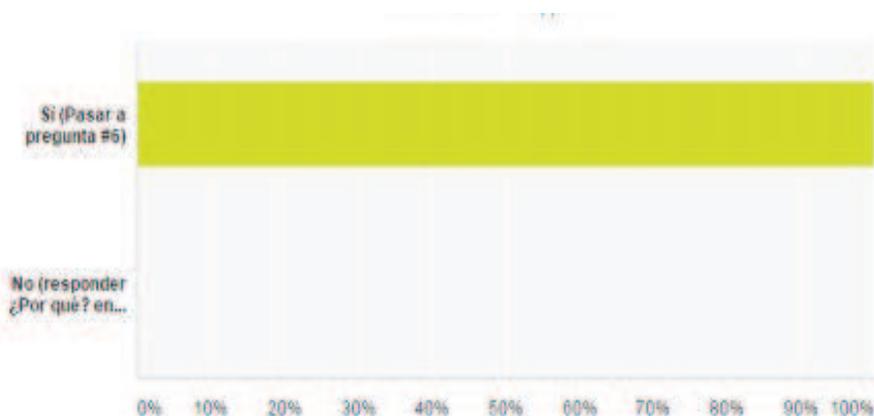


Fuente: *www.surveymonkey.com, 2015*

Vale la pena destacar que el 59.62% restante representa un posible nicho de mercado, al cual se puede seducir con un fuerte plan de mercadeo que permita que Thelserra sea su primera experiencia, para el alojamiento en un «ecolodge».

Dentro de las ofertas de Thelserra ecolodge se planteó la existencia de diversos servicios como una zona de «camping» acondicionada con las comodidades necesarias para poder vivir una experiencia de calidad. Igualmente el contar con actividades como senderismo, tours a la playa y visitas al Parque Corcovado, entre otros. Lo anterior cumple en un 100% con la respuesta obtenida en la pregunta número cuatro que se representa en la gráfica número 4 y se muestra a continuación.

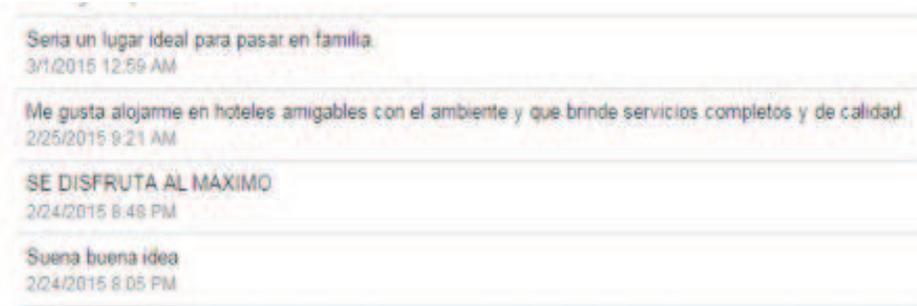
Gráfico 4. Posible visita a un hotel ecológico.



Fuente: *www.surveymonkey.com, 2015*

Como complemento de la pregunta número cuatro, se creó una pregunta dependiente, la cual arroja algunos comentarios positivos que afirman el apoyo a un proyecto amigable con el ambiente que permita realizar diversas actividades y que a la vez interactúen con la naturaleza. Los comentarios de dicha pregunta, se observan en la figura número 2, que se muestra a continuación;

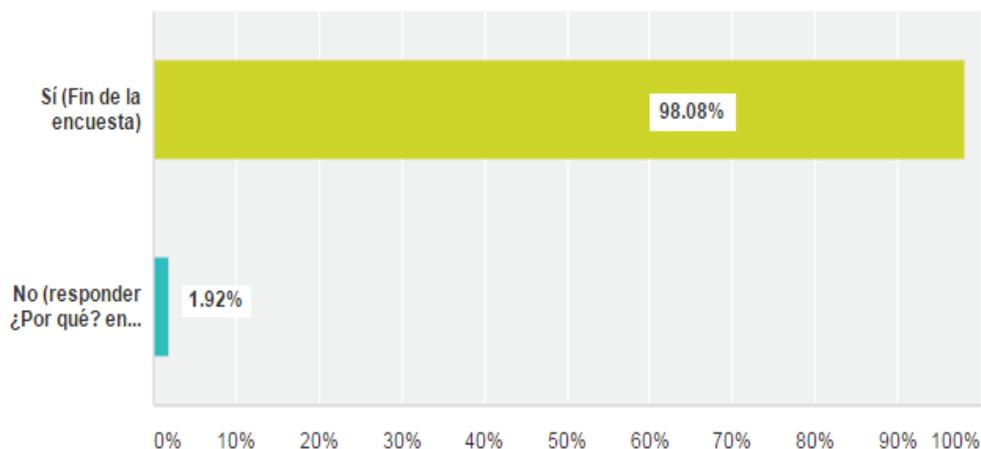
Figura 2. Razón de posible visita a un Hotel ecológico.



Fuente: *www.surveymonkey.com, 2015*

El reto más importante de este estudio fue plasmado en la pregunta número seis, en la que consultó si estarían dispuestos en visitar un «ecolodge» en la zona de Puerto Jiménez en la Península de Osa. La repuesta obtuvo casi el 100% de aprobación, lo que refuerza la decisión positiva para llevar a cabo la apertura del «ecolodge» Thelserra.

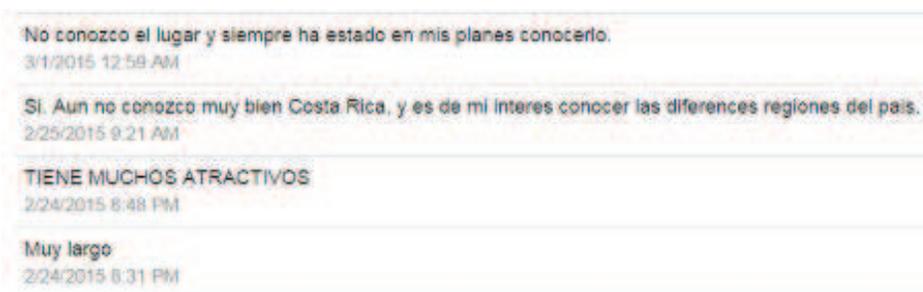
Gráfico 5. Posible visita a Thelserra.



Fuente: *www.surveymonkey.com, 2015*

La pregunta anterior estuvo apoyada con la pregunta número siete que permitió a los encuestados brindar una opinión sobre una posible visita a la zona de Puerto Jiménez. El único comentario negativo que se obtuvo fue en relación con la distancia, ese y las demás respuestas positivas se pueden observar en la figura 3 que se muestra a continuación.

Figura 3. Razón de posible visita a un Thelserra.



Fuente: www.surveymonkey.com, 2015

Para poder tomar una decisión es necesario realizar un análisis del país y sobre todo de la región seleccionada para la apertura de dicho proyecto. Seguidamente se desarrollarán los entregables mencionados en el EDT, que permitirán con ayuda de los resultados obtenidos con la encuesta, se llegue a la puesta en marcha del «ecolodge» Thelserra.

4.1. Análisis de la propiedad

4.1.1. Región

El distrito segundo de Puerto Jiménez, del cantón de Golfito, cuenta con una población de 8789 habitantes (INEC, 2011), que representa el 22.4% del cantón (0.2% del país), distribuidos a lo largo y ancho de un territorio de 720,54 km². (Montero Araya & Elliot Foulds, 2012)

Puerto Jiménez, si bien es cierto no cuenta con la población para ser considerado urbano, el crecimiento comercial y servicios conexos ha aumentado su área de influencia, justificado por la "lejanía" del territorio poblado que la circunda con respecto a otros centros, como Golfito o Puerto Cortés. (Montero Araya & Elliot Foulds, 2012)

Este hecho se reafirma en lo planteado desde el Plan de Usos de la Tierra del Corredor Turístico Corcovado-Golfito, al considerar a Puerto Jiménez como un centro turístico primario, único localizado en la península, ya que cuenta con la mayor parte de los servicios públicos y privados, por lo que puede fungir como centro de arribo y dispersión de turistas hacia alguno de los 49 puntos de atracción turística identificados en la zona, entre los que destacan las costas, playas, lagunas, esteros, y observatorios de flora y fauna. (Montero Araya & Elliot Foulds, 2012)

En el plano social y geográfico humano, la Península de Osa, conjunta una angosta franja de tierra entre la serranía y el borde de costa del Golfo Dulce y allende al oeste, se extiende hasta el fin de la Fila Ganado, englobando los poblados de Alto San Juan, Rincón, Bahía Chal, Rancho Quemado, Drake y Eucalipto, entre otros pertenecientes al Cantón de Osa, Distrito de Sierpe, y hacia el sur y sureste los asentamientos forman parte del Distrito de Puerto Jiménez del Cantón de Golfito, entre otros Puerto Escondido, La Palma, Playa Blanca, Amapola, Cañaza, Rio Tigre, Puerto Jiménez, Bambú, Matapalo y Carate. (Montero Araya & Elliot Foulds, 2012)

4.1.2. Situación Socioeconómica y cultural

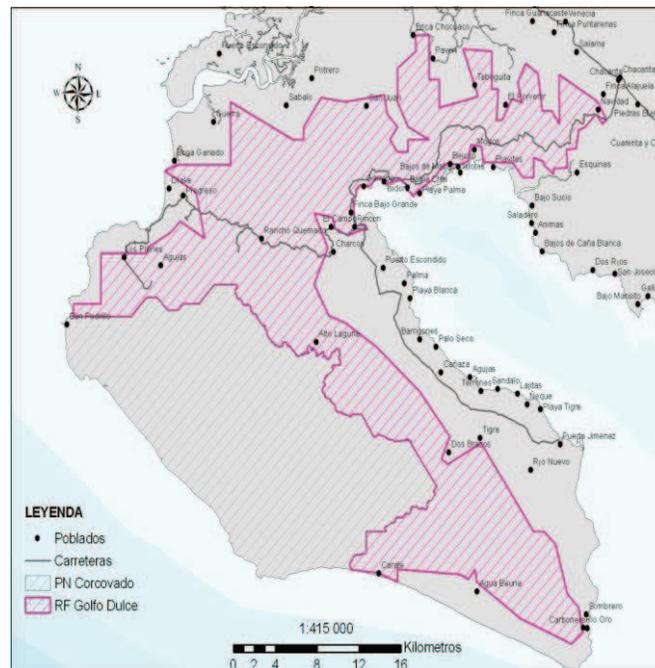
La historia de la región está vinculada inicialmente a la producción bananera, sucedido por la minería y la explotación forestal desarrolladas por empresas extranjeras que abandonaron la zona y generaron niveles de rezago importantes, manifestados en los niveles de desarrollo social muy bajos formados a su vez por la falta de empleo, bajos índices de educación, serios problemas en materia de infraestructura vial y cobertura de servicios básicos. Se ha tratado de reconvertir la actividad económica hacia la producción de café, piña, caña de azúcar y palma africana, entre otros, así como en actividades relacionadas con el comercio y los servicios, principalmente turísticos. (Montero Araya & Elliot Foulds, 2012)

En el distrito de Puerto Jiménez, la población ocupada alcanza al 92.5% dedicados principalmente a las actividades de servicio y comercio y registra una tasa de desempleo de 7.4 que aumentó, principalmente en Golfito, luego del desplome de la producción bananera. (Montero Araya & Elliot Foulds, 2012)

4.1.3. Ubicación de la propiedad:

La propiedad forma parte de la reserva forestal Golfo Dulce - RFGD se encuentra, en la provincia de Puntarenas (cantones Golfito y Osa), localizado en la Península de Osa, en el extremo sudoeste de Costa Rica.

Mapa 1. Reserva Forestal Golfo Dulce - RFGD.



Fuente: SINAC, 2015

Como se menciona en la página oficial del SINAC, la reserva fue creada, por decreto ejecutivo N° 8494-A publicado en La Gaceta el 28 de abril de 1978, el cual fue modificado mediante los decretos ejecutivos N° 9388-A y 10142-A de fechas 30 de noviembre de 1978 y 12 de junio de 1979.

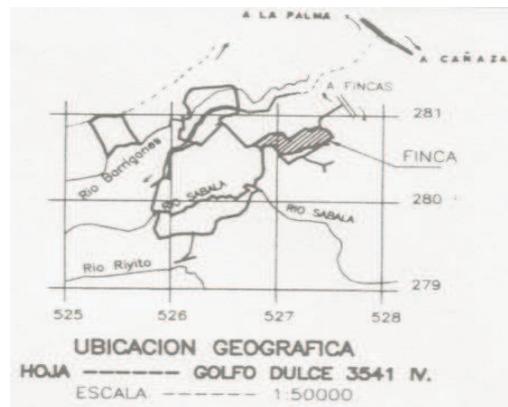
La RFGD está dominada por el bosque húmedo tropical basal y en las partes altas de los cerros Mueller, Rincón y Brujo, tiene bosques nubosos. Los rangos de precipitación en la región oscilan entre 3.500 a más de 5.000 mm anuales, y la temperatura promedio es de 27° Celsius.

La precipitación abundante en conjunto con una breve estación seca, parece ser ideal para el crecimiento arbóreo, lo que podría explicar la particularidad de los bosques de la península, con una multitud de especies, árboles muy altos, enormes gambas, grandes lianas leñosas y abundantes plantas trepadoras (Gobierno de Costa Rica, 2003).

Se estima que la península de Osa tiene 375 especies de aves de las cuales 18 son endémicas, 124 especies de mamíferos terrestres (58 son murciélagos), 61 especies de peces de agua dulce, aproximadamente 8.000 especies de insectos, 71 especies de reptiles y 46 especies de anfibios. Las especies registradas en esta zona representan entre el 30% y 50% de las especies conocidas en Costa Rica (Gobierno de Costa Rica, 2003).

La propiedad se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Costa Rica, con las coordenadas: norte 280500.0, este 527500.0, CRTM norte: 947275.0, CRTM este: 564385.0. Como se muestra en la siguiente figura.

Mapa 2. Ubicación de la propiedad.



Fuente: Gonzalez, 1997

Al estar en zona de reserva forestal, la propiedad cuenta con muchas flora y fauna que se quiere seguir protegiendo y aprovechando con el turismo ecológico. Se encuentra a 20 minutos del centro de Puerto Jiménez, como bien se muestra en el Anexo # 2.

4.2. Análisis del mercado

Gracias a que Puerto Jiménez cuenta con una pista cuyas medidas son 825 metros de largo y 12 metros de ancho, este se utiliza para la aviación general y turismo. Ofrece como facilidad estructura indicadora de la dirección del viento y demarcación horizontal de pista. (Munguía Páiz & Zúñiga Gamboa, 2013)

Es importante para adquirir una mejor visión, realizar un análisis FODA para así, conocer cómo explotar cada fortaleza, aprovechar cada oportunidad, detener cada debilidad y como defenderse de cada amenaza que se presentan en el sector donde se va a realizar la implantación del «ecolodge» y procurar el éxito de esta oportunidad del negocio.

Figura 4. Análisis FODA



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Según el análisis del mercado respecto a la oferta de servicios, el cual se aprecia en el anexo # 4, y aunado a las características mencionadas en las fortalezas, se propone entonces brindar los siguientes servicios para los turistas, tanto nacionales como extranjeros.

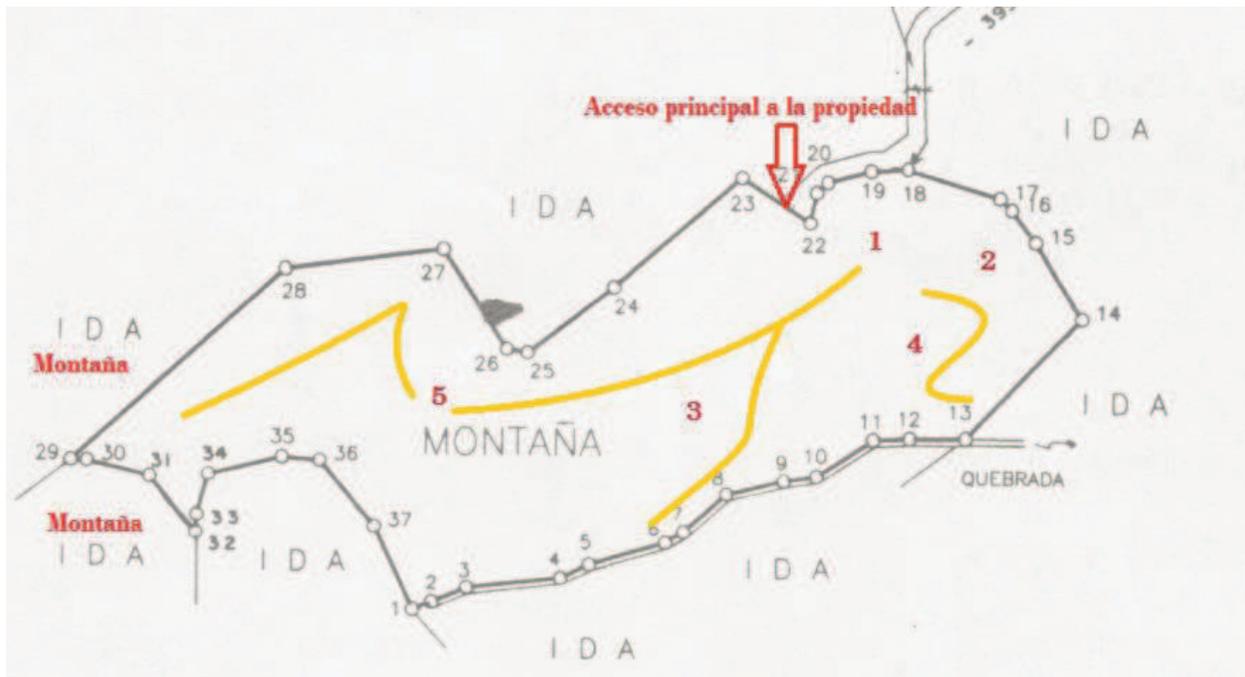
➤ Servicios que ofrecer:

- ✓ Área de «camping»
 - Alquiler de tiendas de acampar.
 - Espacio para acampar con su propio equipo.
 - Espacio acondicionado de baños en el área de «camping»
- ✓ Cabañas
- ✓ Mirador
- ✓ Restaurante
- ✓ Senderos
- ✓ Mariposario
- ✓ Cabalgatas
- ✓ Alquiler de bicicletas
- ✓ Alquiler de cuadraciclos
- ✓ Piscina natural
- ✓ Recolección de frutas
- ✓ Tour de insectos
- ✓ Caminatas en el manglar
- ✓ Tour de búsqueda de delfines.
- ✓ Observación de las aves.
- ✓ Tour en «kayak» por el golfo
- ✓ Avistamiento de ballenas
- ✓ Tours al Parque Nacional Corcovado.

Con base en los servicios, anteriormente mencionados, es que se propone la una distribución de la propiedad en el mapa # 3, para la construcción de las cabañas, restaurante y acondicionamientos de las diferentes zonas. Se respeta la siguiente numeración:

1. Recepción y restaurante
2. Zona de «camping»
3. Zona para construcción de cabañas.
4. Área de cultivo
5. Construcción del mirador

Mapa 3. Distribución de la Propiedad



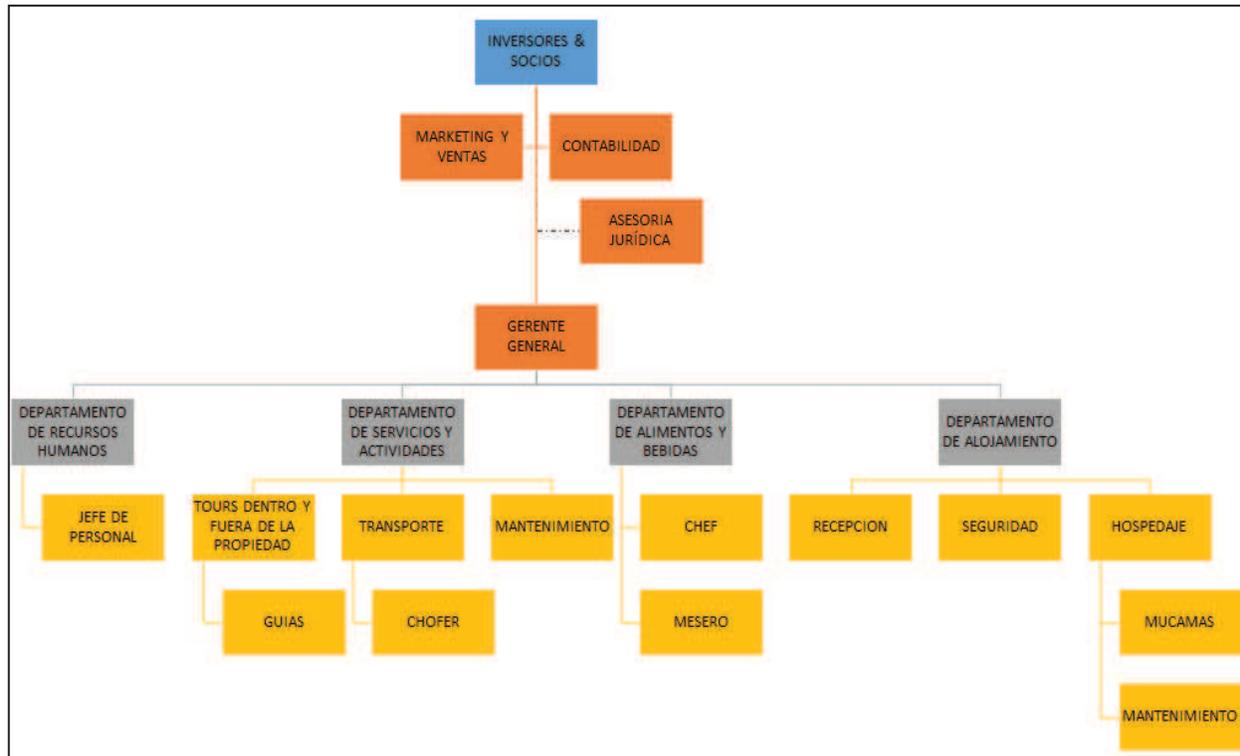
Fuente: *Elaboración propia, con base al plano catastrado, 2015*

El área demarcada con amarillo corresponde a la propuesta de los senderos, al ser la propiedad muy quebrada, cuenta con varias subidas que tienen un grado medio de dificultad a la hora del acceso.

4.3. Gestión de los recursos humanos

Uno de los puntos principales para la gestión de los recursos humanos es la delimitación de funciones. Es por esto que el organigrama en sí, refiere al orden jerárquico con el cual se trabajará una vez puesta en marcha el proyecto. De la misma forma dará a cada uno la responsabilidad y autoridad para ejecutar acciones a partir de la apertura.

Figura 5. Organigrama Thelserra «ecolodge».



Fuente: Elaboración propia, 2015

En dicho organigrama se tomó en cuenta la participación de los socios, quienes serán estos los que tomen las principales decisiones con respecto a la gerencia del negocio. A continuación se detallan cada una de las funciones señaladas en el organigrama.

4.3.1. Funciones generales

- **Inversores y socios:** supervisar el funcionamiento y la generación de ganancias, para el retorno de sus inversiones.
- **Marketing y ventas:** garantizar la ocupación de las cabañas, espacios de «camping» y fluidez en los servicios adicionales que se ofrece, dentro y fuera de la propiedad.
- **Departamento de contabilidad:** registrar y procesar todas las obligaciones y transacciones que se generan por las operaciones normales de la empresa, que permita a la gerencia la toma de decisiones de forma eficiente.

- **Asesor jurídico:** tiene una relación de Staff, se encarga de asesorar a la gerencia sobre trámites legales de la empresa.
- **Gerencia general:** supervisar y definir los lineamientos y actividades administrativas y operativas de la empresa, procurando el mayor beneficio del desarrollo de los servicios ofrecidos a los usuarios.
- **Departamento de recursos humanos:** definir la política de personal de la empresa en selección, contratación y formación de todo el personal. Velar porque las funciones definidas en el organigrama se lleven a cabo.
- **Jefe de personal:** garantizar la comunicación asertiva dentro de todas las unidades existentes dentro de la empresa, así como la calificación del trabajo realizado.
- **Departamento de servicios y actividades:** velar porque los horarios de tours y actividades dentro de la propiedad se cumplan para evitar retrasos y disgusto en los clientes.
- **Transporte:** garantizar la operatividad y seguridad de los vehículos utilizados para el transporte de los clientes, por medio de su propio mantenimiento.
- **Mantenimiento:** garantizar la «transitabilidad» dentro de la propiedad, en cuanto a senderos, caminos a las cabañas y áreas comunes.
- **Departamento de alimentos y bebidas:** garantizar la existencia y calidad de los alimentos que serán consumidos por los clientes, así como el buen trato.
- **Departamento de alojamiento:** apoyar las actividades administrativas de la gerencia que procurando la fluidez y efectividad las tareas que son parte de su responsabilidad. Realizar las reservaciones de las cabañas, ofrecer los servicios adicionales que brinda el Thelserra.

Además del detalle de las funciones es muy importante definir los puestos que se requerirán para el debido funcionamiento del «ecolodge». Por lo que se propone el siguiente formato de puestos que se van a seleccionar.

Tabla 3. Posiciones requeridas. Mercadeo- ventas

Área o Departamento	Recursos	Número de Posiciones	Requerimientos	Nivel Académico
Marketing y Ventas	Agente de Marketing y ventas	1	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de negociación - Manejo de paquete de Office - Facilidad de palabra - Dominio idioma inglés (90 %) - Experiencia en Mercadeo (comprobable) - Experiencia en Ventas masivas - Excelente dominio de motores de búsqueda 	<ul style="list-style-type: none"> - Bachillerato Concluido - Estudios en Mercadeo
	Asistente de Mercadeo	1	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de paquete de Office - Facilidad de palabra - Dominio idioma inglés (80 %) - Experiencia en Mercadeo (comprobable) - Dominio de motores de búsqueda 	<ul style="list-style-type: none"> - Bachillerato Concluido
Departamento de Contabilidad	Asistente Contable	1	<ul style="list-style-type: none"> - Dos años de experiencia como Auxiliar o Asistente Contable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico Medio en Contabilidad o estudiante universitario en Contaduría.
Asesor Juridico	Asistente Legal	1	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia previa (comprobable) - Inglés avanzado - Plataforma básica Microsoft Office 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiante o egresado de Derecho
Gerencia General	Gerente General	1	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia al menos de 5 años en puestos similares - Dominio de inglés - Habilidades comprobadas en Supervisión de personal y liderazgo. - Orientado a resultados y a trabajar bajo presión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Máster en Administración de Empresas (preferible) - Administración de Negocios o Manejo de Gerencia (deseable).
Departamento de Recursos Humanos	Administrador de Recursos Humanos	1	<ul style="list-style-type: none"> - 3-5 años de experiencia en el área de RRHH. - Experiencia en un puesto generalista o selección. - Perfil comercial, extrovertido y dinámico. - Dominio idioma inglés (90 %) - Manejo de paquete de Office 	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciatura en Recursos Humanos
Jefe de personal	Supervisor de personal	1	<ul style="list-style-type: none"> - Inglés nivel Intermedio 80%. - Experiencia mínima de dos años en puestos similares, como encargado de la operación de sucursal o negocio, servicio al cliente y posicionamiento de clientes. - Experiencia en manejo de personal. - Preferiblemente residente de la zona de Puerto Jiménez o alrededores 	<ul style="list-style-type: none"> - Bachiller o licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo o Finanzas.
Departamento de servicios y actividades	Recepcionista	1	<ul style="list-style-type: none"> - Inglés nivel Intermedio 80%. - Experiencia mínima de un año en puestos similares - Excelente servicio al cliente - Excelente presentación - Dominio de paquete Office - Preferiblemente residente de la zona de Puerto Jiménez o alrededores 	<ul style="list-style-type: none"> - Bachiller (preferible) - Noveno concluido (deseable).

Fuente: Elaboración propia, 2015

Área o Departamento	Recursos	Número de Posiciones	Requerimientos	Nivel Académico
Departamento de servicios y actividades	Guía Turístico	3	<ul style="list-style-type: none"> · Inglés nivel Intermedio 90%. · Experiencia mínima de un año en puestos similares · Excelente conocimiento de la zona · Excelente servicio al cliente · Excelente presentación · Preferiblemente residente de la zona de Puerto Jiménez o alrededores 	· Bachiller en Turismo o estudiante avanzado.
	Experto en buceo	1	<ul style="list-style-type: none"> · Inglés nivel Intermedio 80%. · Experiencia mínima de dos años en puestos similares · Certificación PADI · Excelente conocimiento de la zona · Excelente servicio al cliente · Preferiblemente residente de la zona de Puerto Jiménez o alrededores 	· Bachiller (preferible) · Noveno concluido (deseable).
Transporte	Chofer	2	<ul style="list-style-type: none"> · Inglés nivel Intermedio 70%. · Experiencia mínima de un año en puestos similares · Licencia B1 al día · Excelente conocimiento de la zona · Excelente servicio al cliente · Excelente presentación · Preferiblemente residente de la zona de Puerto Jiménez o alrededores 	· Bachiller (preferible) · Noveno concluido (deseable).
Mantenimiento	Encargado de zonas verdes	1	<ul style="list-style-type: none"> · Experiencia mínima de dos años en puestos similares · Preferiblemente residente de la zona de Puerto Jiménez o alrededores 	· Bachiller (preferible) · Noveno concluido (deseable).
	Encargado de mantenimiento	1	<ul style="list-style-type: none"> · Experiencia mínima de dos años en puestos similares · Preferiblemente residente de la zona de Puerto Jiménez o alrededores 	· Bachiller (preferible) · Noveno concluido (deseable).
Departamento de alimentos y bebidas	Chef	1	<ul style="list-style-type: none"> · Experiencia previa mínima de 4 años (comprobable) · Confección de menú, costos, velar por el buen funcionamiento de la cocina · Todas las normas de manipulación de Alimentos · Manejo de personal de cocina y todas las labores propias de un Chef · Educación Técnico/Profesional 	· Técnico/Profesional
	Asistente de cocina	1	<ul style="list-style-type: none"> · Experiencia mínima de dos años en puestos similares · Preferiblemente residente de la zona de Puerto Jiménez o alrededores · Curso de manipulación de alimentos · Excelente servicio al cliente 	· Bachiller (preferible) · Noveno concluido (deseable).
Departamento de alojamiento	Ama de llaves	1	<ul style="list-style-type: none"> · Experiencia al menos de 3 años en puestos similares · Dominio de inglés · Habilidades comprobadas en supervisión de personal y liderazgo. · Orientado a resultados y a trabajar bajo presión. · Excelente servicio al cliente · Flexibilidad de horario 	· Bachiller
	Mucamas	3	<ul style="list-style-type: none"> · Experiencia mínima de dos años en puestos similares · Preferiblemente residente de la zona de Puerto Jiménez o alrededores · Excelente servicio al cliente 	· Bachiller (preferible) · Noveno concluido (deseable).
Total de Recursos			22	

Fuente: Elaboración propia, 2015

Con base en la guía anterior se da inicio con la gestión de recursos humanos la cual empieza con la selección de personal. Como bien menciona Aguilar (2011); primero, se recepta la hoja de vida; luego, se solicita una entrevista preliminar en donde se realizara una prueba de idoneidad para, de acuerdo a esto, proceder a verificar los datos, realizar los exámenes médicos y tomar la decisión final de contratar a la persona o no.

La motivación de los empleados es cada vez más un aspecto que cuidan las empresas, dado que mejora el rendimiento, lo que se traduce en un mayor beneficio para la compañía.

- ✓ Trato justo.
- ✓ Reconocimiento con incentivos al empleado por el trabajo bien hecho, puntualidad y cordialidad en la atención al cliente.
- ✓ Área de trabajo en buenas condiciones.
- ✓ Capacitación anual para el personal (ver tabla # 6), que es de mucha importancia para lograr mejorar día a día la calidad en el servicio.

Tabla 4. Capacitación de personal

Detalle	Objetivo	Tiempo	Resultados
Curso de atención al cliente	El servicio al cliente es la base del éxito de toda empresa y más si esta trabaja en contacto directo con el cliente. Es por esto que se debe incentivar en todos los empleados un excelente trato de alta calidad.	30 horas (semana y media)	Calidad en la atención al cliente, en el menor tiempo posible.
Primeros auxilios	Por la naturaleza del negocio es importante que todos y cada uno de los empleados estén capacitados para reaccionar ante cualquier emergencia. Es por esto que se les debe brindar los conocimientos de técnicas y procedimientos de carácter inmediato en caso de una emergencia.	40 horas (dos semanas)	Estar capacitados para auxiliar al huésped o compañero de trabajo en caso de necesitarlo.

Fuente: Elaboración propia con base en Aguilar, 2011

4.4. Gestión de adquisiciones y contratos

Según la Guía del PMBOK (2013), la gestión de las adquisiciones del proyecto incluye los procesos necesarios para comprar o adquirir productos, servicios o resultados que es preciso obtener fuera del equipo del proyecto. La gestión de las adquisiciones del proyecto incluye los procesos de gestión del contrato y de control de cambios requeridos para desarrollar y administrar contratos u órdenes de compra emitidos por miembros autorizados del equipo del proyecto.

La gestión de las adquisiciones del proyecto también abarca el control de cualquier contrato emitido por una organización externa (el comprador) que esté adquiriendo entregables del proyecto a la organización ejecutante (el vendedor), así como la administración de las obligaciones contractuales contraídas por el equipo del proyecto en virtud del contrato. (PMI, 2013)

Uno de los elementos principales para el éxito y la rentabilidad de este proyecto tiene que ver con las alianzas estratégicas que se establezca con los proveedores de los servicios turísticos que se brinden fuera de la propiedad, como lo son los tours de avistamiento de delfines, tours de «canopy» en la zona, entrada al parque u otro lugar externo a Thelserra «ecolodge». Adicionalmente, las compras iniciales se deben realizar muy cuidadosamente. Todos los elementos deben considerar desde los tiempos de entrega hasta la calidad del producto.

4.4.1. Identificación de las adquisiciones

Al tratarse de un negocio completamente nuevo, la inversión inicial que será por parte de la sociedad Thelserra SA y que no forma parte de este proyecto, requiere de un estricto control de las compras que se vayan a realizar. Por eso se identificarán las principales áreas del proyecto en las que se requiere poner en marcha un detallado control de adquisiciones:

- Carros 4X4
- Cuadriciclos
- «kayaks»
- Bicicletas
- Suministros de mantenimiento
- Equipamiento y suministros de oficina

- Equipamiento y suministros de cocina y restaurante
- Equipamiento y suministros para las cabañas
- Equipamiento y suministros para el área de «camping»
- Equipamiento y suministros para el mirador
- Material para construcción de cabañas, zona de «camping», senderos, restaurante y edificio principal.

4.4.2. Identificación de los contratos

Con base en la lista de adquisiciones requeridas, detallada anteriormente, se procederá a desglosar los contratos que se deben establecer con los involucrados en el proyecto:

- Contratos de trabajo con el contratista para la construcción de las áreas identificadas en el apartado anterior.
- Contratos de trabajo con los futuros colaboradores.
- Contrato de alianzas estratégicas.
- Contratos de trabajo bajo el método de trabajo «outsourcing» o servicios profesionales.

4.4.3. Administración de las adquisiciones y contratos

Como en todo el proceso de administración y gerencia de proyectos es fundamental el buen manejo de los recursos con los que se trabajará, para lograr así el éxito del mismo. Es por eso que es indispensable delimitar los espacios, requerimientos y condiciones para lograr una excelente relación con los proveedores y el personal que forma parte de la organización.

Para lograr esa relación sana, es indispensable contar con herramientas de medición para evaluar los servicios y los productos recibidos, esto para determinar su continuidad en el futuro, o la sustitución en un futuro.

A continuación, se establece una lista de parámetros y normativas que se deben considerar para que esta etapa del proyecto se lleve a cabo con mucho éxito, según García, 2013:

- Debe existir un mínimo de tres cotizaciones, antes de adquirir un bien, además, se debe justificar detenidamente el porqué de la compra.
- Al final de las dos etapas de inicialización y planificación, se debe llenar un formulario para describir el servicio y rendimiento que esta empresa o persona brinda a la compañía.
- Los contratos de todo tipo serán revisados por parte de la asesoría legal propuesta.
- Se debe exigir al proveedor de equipos o servicios las garantías por escrito, para que, en caso de reclamo, exista la documentación que lo respalde.
- Todas las compras irán siempre autorizadas por el director de proyectos y por el gerente general, en el momento que ya esté funcionando la renta.
- Se asegurará que todas las compras estén exentas de impuestos, pues al ser una empresa de turismo pueden tener esa exoneración.

Unido a los parámetros anteriormente descritos, es importante mantener una excelente comunicación los proveedores, para así poder subsanar cualquier mal entendido o deficiencia en el servicio y evitar su reemplazo.

Capítulo V

5. Conclusiones

El proyecto “Thelserra ecolodge” representa una gran oportunidad de negocio, ya que brinda oportunidad de trabajo a los residentes de la zona, ayuda a la promoción del país como un lugar eco-amigable y lo más importante ayuda a proteger los recursos naturales de la reserva forestal de Golfo Dulce. La zona sur de Costa Rica, aún es un lugar que no ha sido explotado como destino turístico, con iniciativas como la de Thelserra, se pretende mejorar esa condición.

Como se planteó en el primer capítulo, de esta investigación se desprenden tres objetivos específicos que buscan responder al objetivo general, por lo que de cada uno de los objetivos específico concluye que:

- Tomando el primer objetivo específico, se puede concluir que los niveles de oferta de servicios a nivel de hospedaje existente en la zona de Puerto Jiménez, Península de Osa, así mismo como las actividades brindadas por la competencia, varían en cuanto tamaño y calidad de servicio. Lo más importante en relación con el tipo de competencia es que al nivel de turismo ecológico en dicha zona aún no ha sido explotado al máximo. Por lo que existe un alto nivel de oportunidades con las que Thelserra cuenta a la hora de entrar en ese nicho de mercado.
- A pesar de que la competencia cuenta con múltiples ofertas de actividades turísticas, estas se enfocan en una sola área de acuerdo su ubicación, por lo que ofrecen solo actividades de playa con arreglo de excursiones al parque, o proporcionan un gran manejo de actividades de montaña, pero no así la oferta de actividades acuáticas por su propia cuenta.
- El turismo de la región es en un 85% de origen extranjero, ya que la promoción que brindan los hoteles y cabinas del área, van dirigidos a los extranjeros. Los dueños de dichos establecimientos son en su mayoría extranjeros, por lo que su mercado meta no contempla el turismo nacional.
- Las características de la propiedad en que se desea establecer el «ecolodge», posee mucho potencial para diversas actividades que le permita ofrecer a los

turistas nacionales. Eso aunado a la cercanía con la zona costera, permite la creación de paquetes turísticos que incluyan montaña y mar, todo propiciando las prácticas amigables con el ambiente.

- Tomando en cuenta los resultados que arrojó la encuesta, se puede identificar un mercado deseoso de experimentar el ecoturismo, y más aún el explorar la Península de Osa. Como se mencionó anteriormente este, no ha sido uno de los principales destinos que se toman en cuenta, para disfrutar de las vacaciones o un viaje de fin de semana, por el turismo nacional.
- Es importante contar con una página web que le permita a Thelserra posicionarse a nivel internacional, y captar gran parte de ese turismo extranjero que ya visita la región.
- Ahora pasemos a analizar el segundo objetivo específico. Se concluye que es de vital importancia que se finalice con el proceso legal de la creación de la sociedad anónima, para así tramitar permisos requeridos por las diferentes instituciones gubernamentales. Como punto principal poder obtener los permisos de construcción por medio de la Municipalidad de Golfito, y así iniciar lo antes posible con la etapa de infraestructura, para la correcta puesta en marcha del «ecolodge» en la zona de Cañaza de Puerto Jiménez, Península de Osa.
- Es importante tener en cuenta que para lograr contestar el tercer y último objetivo específico se logró identificar las diversas áreas con la que se debe contar para el buen funcionamiento del «ecolodge», así como el recurso humano que se requiere para lograr cumplir con la misión y visión de la empresa que se planteó en este trabajo.
- A lo largo del desarrollo del proyecto, se logró identificar la necesidad de cumplir con todas y cada una de las áreas de estudio establecidas por el Project Management Institute. Lo anterior, ya que Thelserra solicitó un estudio de mercado, un plan de recursos humanos e identificar las áreas requeridas en la etapa de adquisidores y contratos, pero lo anterior sin un correcto estudio de gestión de riesgo, gestión de calidad y el más importante, la gestión de costos el presente proyecto presenta un grado de confiabilidad del 85%.
- Desde el punto de vista de metodología de la investigación, se puede finalizar que el proyecto, tal como se planteó, cumple con el objetivo general del proyecto, el cual se delimitaba al diseño un plan de viabilidad técnico y de mercado, para la construcción del «Ecolodge» Thelserra. Es importante resaltar

que se identifica la oportunidad de elaborar las etapas faltantes mencionadas en el párrafo anterior, con el fin de completar un estudio más completo que permita la puesta en marcha del «ecolodge».

- Después del análisis de mercado y de la competencia más específicamente, se determinó que realmente superó las expectativas del proyecto. La buena identificación de la competencia, así como la determinación de los servicios que estos brindan, le dieron al proyecto una perspectiva y motivación extra. Se pudieron detectar puntos de interés los cuales no se tenían definidos con exactitud dentro del planeamiento del proyecto.
- Adicionalmente la utilización de una encuesta electrónica, permitió aprovechar el tiempo en el desarrollo de las áreas de conocimiento. De la misma forma ayudó a obtener un análisis de resultados más eficaz.

5.1. Recomendaciones

Al concluir con el estudio, quedan pendientes muchas lecciones aprendidas y definitivamente una gran satisfacción por el desarrollo de esta investigación. Como si se estuviese desarrollando un apartado de gestión de calidad es muy importante brindar varias recomendaciones que se lograron observar a lo largo de la investigación, a saber.

- La principal recomendación es el concluir con las áreas que fueron excluidas de este proyecto, para así lograr un panorama completo y tomar una decisión con bases sólidas.
- Es importante aprovechar la existencia de la pista de aterrizaje de Puerto Jiménez, para realizar alianzas estratégicas con Nature Air y otras agencias turísticas. Esto con el fin de promocionar el «ecolodge» y ofrecer paquetes de fin de semana, que incluya el vuelo desde San José hasta Puerto Jiménez y así disminuir el tiempo de traslado a la zona.
- Crear los medios idóneos para la promoción de la existencia del «ecolodge», a lo largo del territorio costarricense y a nivel internacional. Con el fin de procurar un alto porcentaje de ocupación a lo largo del año.

- Se recomienda realizar alianzas estratégicas con el Instituto Nacional de Aprendizaje y con el Colegio Técnico Profesional de Puerto Jiménez. Lo anterior con el fin de abaratar costos de operación, y a la misma vez contribuir con la enseñanza de los estudiantes de dichos centros.
- Se recomienda a Thelserra seguir los procedimientos establecidos para los centros ecológicos para así poder obtener certificaciones y reconocimientos, que le brinden mayor promoción, como la certificación de Carbono Neutral, Bandera Azul Ecológica, Certificación para la Sostenibilidad Turística, entre otros.
- Incluir un espacio destinado a Responsabilidad Social Empresarial, reforzando aún más la naturaleza del negocio, y además brindará un beneficio a la sociedad y contribuirá al desarrollo de la región.

Referencias

- Aguilar M., J. (2011). *Plan de Negocios "Ecolodge Edad de Oro"*. Quito: Universidad de Especialidades Turísticas UCT.
- Asociación de Monitores Medioambientales Almirante. (2015, Febrero). *Definición de turismo sostenible*. Retrieved from Turismo - Sostenible: <http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=1>
- CEPAL - Naciones Unidas. (2001). *Memorias del seminario internacional de ecoturismo: políticas locales para oportunidades globales, mayo de 2001*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Donadío MG., M. C. (2011). Ecología: El Nuevo Dios Verde. *Vida Y Ética*, 12(1), 161-179.
- Epler W., M. (2002). *Ecotourism: Principles, practices & policies for sustainability*. Retrieved from Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente: <http://www.pnuma.org/eficienciarecursos/documentos/Ecotourism1.pdf>
- García H., G. (2013). *Proyecto de integración: "Renta de motocicletas"*. San José: ULACT.
- Go Visit Costa Rica. (2015, Enero). *Puerto Jimenez, Puntarenas Sur*. Retrieved from <http://www.govisitcostarica.co.cr/region/city.asp?cID=273>
- Gonzalez V., J. (1997). *Plano Catastrado*. Catastro Nacional.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: Mc Graw Hill.

Instituto Costarricense de Turismo. (2015, Febrero). *Parque Nacional Corcovado*.

Retrieved from

http://www.visitcostarica.com/ict/paginas/parques_nacionales/parques_osa.asp

Martinez, J. (2013). Ecología humana y acción pro-ambiental: altericidades recíprocas aula-escuela-comunidad para el manejo sustentable de residuos. *Revista Latinoamericana De Psicología*, 45(3), 449-459. doi:10.14349/rlp.v45i3.148.

Mehta, H. (2004). *Authentic Ecolodges as a driver for poverty alleviation*. Retrieved from Sustainable Development:

<https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/4124mehta.pdf>

Montero A., M., & Elliot F., P. (2012, Noviembre). *Creación del Cantón N° 12 Ecológico Corcovado Provincia de Puntarenas*. Retrieved from Imprenta Nacional: https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2012/11/29/ALCA193_29_11_2012.pdf

Munguía P., Y., & Zúñiga G., S. (2013, Marzo 31). *Caracterización del Canton de Golfito, Corredor Fronterizo Zona Sur*. Retrieved from Territorios Centroamericanos:

[http://www.territorioscentroamericanos.org/experiencias/Documentos%20sur%20sur/DIAGNOSTICO%20REGION%20SUR-SUR%20\(PDR-MAG\).pdf](http://www.territorioscentroamericanos.org/experiencias/Documentos%20sur%20sur/DIAGNOSTICO%20REGION%20SUR-SUR%20(PDR-MAG).pdf)

Naciones Unidas. (2002, Mayo 22). *Declaración de Quebec sobre el ecoturismo*. (N. Unidas, Ed.) Retrieved Febrero 2015, from Centro de Información de las Naciones Unidas:

http://www.cinu.org.mx/eventos/turismo2002/doctos/dec_quebec.pdf

- Obregón, R., Arenas-Castro, S., Gil, F., Jordano, D., & Fernández-Haeger, J. (2014). Biología, ecología y modelo de distribución de las especies del género *Pseudophilotes* Beuret, 1958 en Andalucía (Sur de España) (Lepidoptera: Lycaenidae). *SHILAP Revista De Lepidopterologia*, 42(168), 501-515.
- PMI. (2013). *A guide to the Project Management body of knowledge (PMBOK Guide)* (5 ed.). Pennsylvania, U.S.: Project Management Institute.
- Project Management Institute. (2004). *Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)* (Tercera ed.). Four Campus Boulevard, Newtown Square, PA 19073-3299, EE.UU.: Project Management Institute.
- SETENA. (2014, Febrero). *Qué es la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA)?* Retrieved from Secretaría Técnica Nacional Ambiental : <https://www.setena.go.cr/viabilidades.html>
- SINAC. (2015, Febrero). *Reserva Forestal Golfo Dulce*. Retrieved from Sistema Nacional de Áreas de Conservación: <http://www.sinac.go.cr/AC/ACOSA/ASPs/RFGD/Paginas/default.aspx>
- Tiffer O., T. (2012, Abril). Percepción de los Supervisores y Managers de Western Union sede Costa Rica, sobre la implementación de un programa de Responsabilidad Social Individual, en dicha empresa a partir del 2012. San José, Costa Rica: ULACIT.
- Vázquez G., R. A. (2004). Turismo ecológico, turismo sustentable. *Hospitalidad ESDAI*, (6), 45-61.

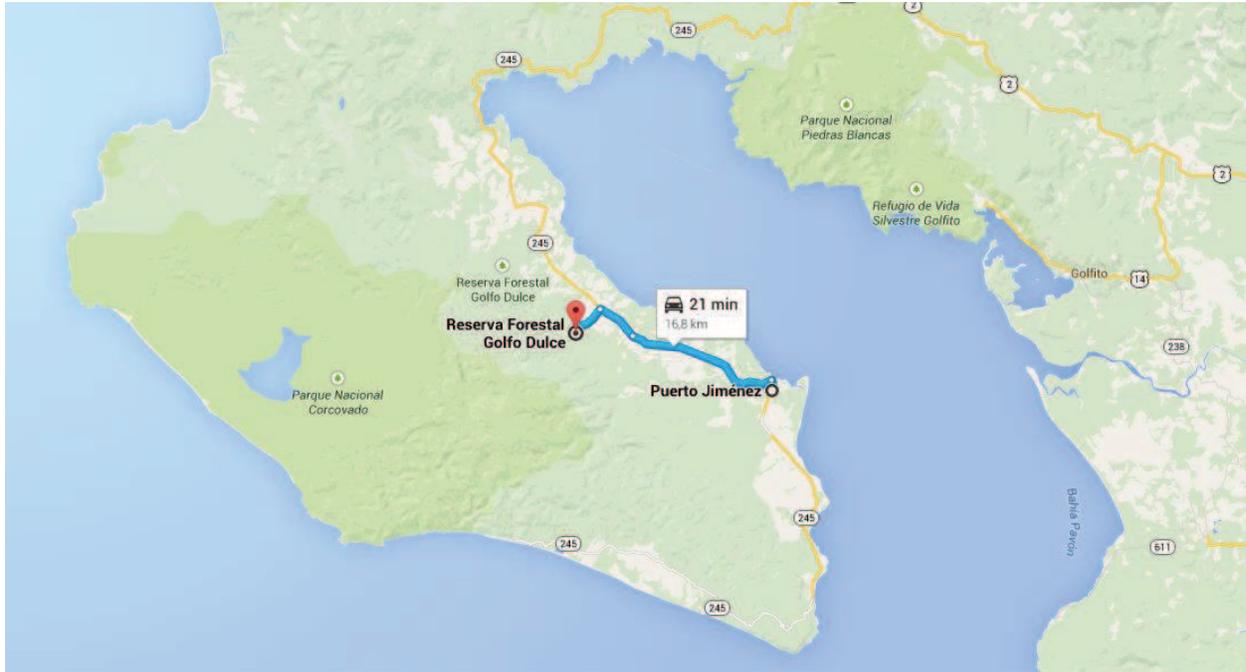
ANEXOS

ANEXO 1. Mapa de la Península de Osa.



Fuente: www.gobisitcostarica.co.cr, 2015

ANEXO 2. Ubicación de la propiedad.



Fuente: Google Maps, 2015

ANEXO 3. Encuesta aplicada.

TheIserra Lodge, Cañaza, Puerto Jiménez de Osa, Costa Rica

1 / 1 100%

La presente encuesta será utilizada para conocer la viabilidad de crear un ecolodge (TheIserra Lodge), en la localidad de Cañaza, Puerto Jiménez de Osa.

Agradecemos su ayuda, eligiendo entre las opciones "sí" o "no", en las preguntas que lo contengan. La presente, es para fines académicos y será totalmente confidencial.

*** 1. ¿Qué atractivos naturales busca con mayor regularidad al vacacionar? (Puede marcar más de una opción).**

- Playas (cabinas)
- Hoteles de Playa
- Hotel de Montaña
- Camping

*** 2. ¿Cuánto dinero gasta generalmente en alojamiento por noche?**

- Entre \$5.00 a \$15.00
- Entre \$11.00 a \$20.00
- Entre \$21.00 a \$30.00
- Más de \$30.00

*** 3. ¿Ha visitado algún Hotel ecológico en Costa Rica?**

- Sí
- No

*** 4. ¿Visitaría un Hotel ecológico que le ofrezca diversos servicios como zona de Camping, cabañas, senderismo, alquiler de cuadracillos, tour la playa y más actividades que le permitan estar en contacto con la naturaleza (tanto montaña como playa)?**

- Sí (Pasar a pregunta #5)
- No (responder ¿Por qué? en pregunta #5)

5. ¿Por qué?

*** 6. ¿Estaría dispuesto en visitar un Hotel ecológico en la zona de Puerto Jiménez en la Península de Osa?**

- Sí (Fin de la encuesta)
- No (responder ¿Por qué? en pregunta #7)

7. ¿Por qué?

¡Muchas gracias por su colaboración!

Listo

Desarrollado por SurveyMonkey
¡Cree su propia encuesta gratuita en línea ahora!

Fuente: www.surveymonkey.com, 2015

ANEXO 4. Lista de competencia.

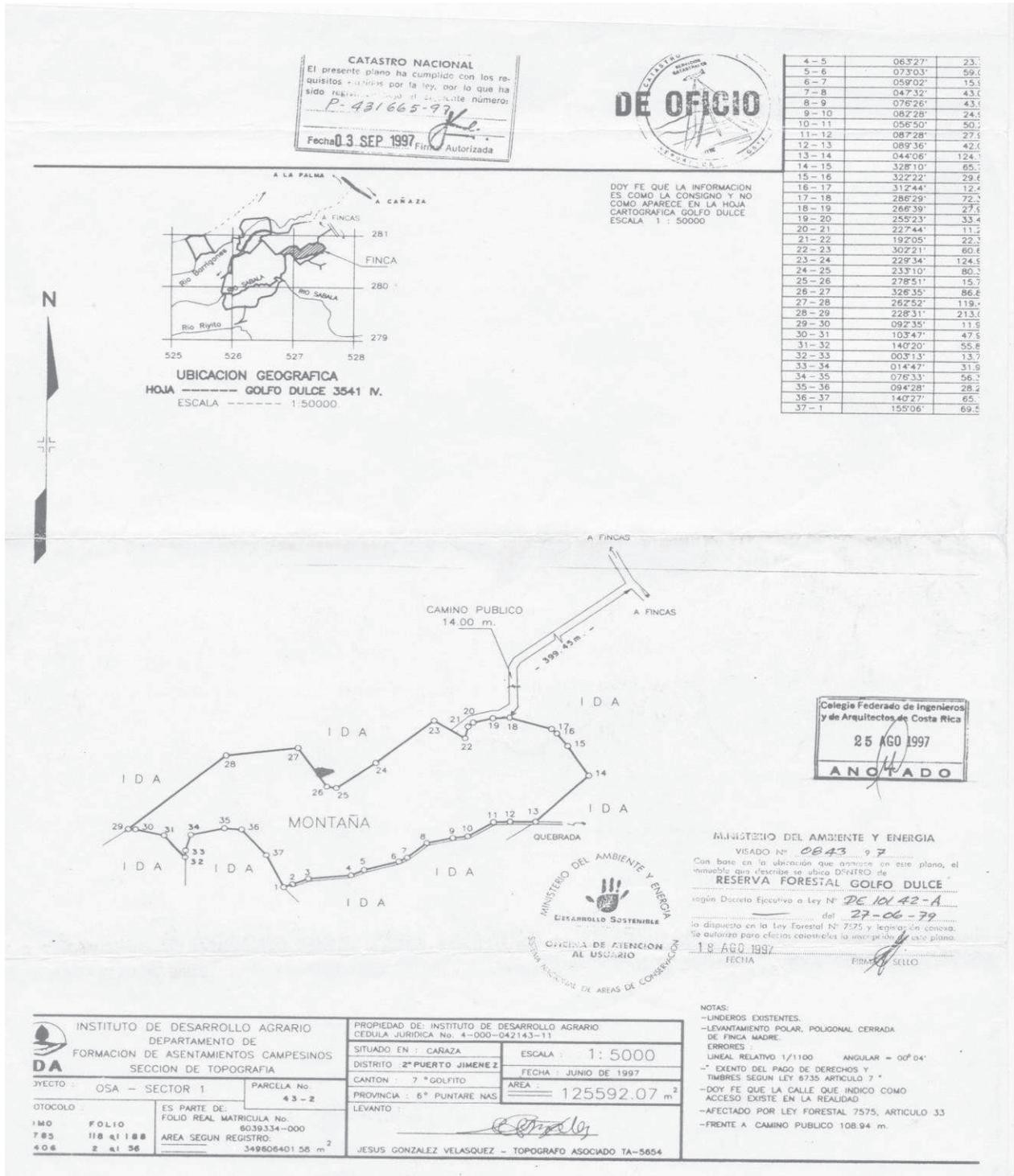
Empresa	Servicios	Ubicación	Rango de precios	Página
Camping Luciérnaga	Actividades: Tours de kayaks al Manglar Tour de Insectos Caminatas en el Manglar Tour chocolate Canopy Tour Tour de búsqueda de delfines Tour de Palmito Cuentan con una cabina nueva especial para grupos de personas (10 personas aprox)	Playa Blanca, Puerto Jiménez	Hospedaje: 18 500 colones x persona incluye 3 tiempos de comida Camping: 2000 colones x persona incluye baño y servicio sanitario(sin tienda de acampar) Otros servicios y tours: Tour Caminata Manglar-Bosque--- 5,000 colones x persona incluye refrigerio Tour de Chocolate----- 16 000 colones x persona(no incluye transporte) Tour de Canopy----- 10 000 colones x persona (no incluye transporte) Tour por el golfo----- 15 000 colones x persona (mín 3 personas , máx 7 personas, incluye refrigerio, 3 hrs)	http://www.campinglucienaga.com/about-us.html
Playa Lapa	BEACH JOGGING CARATE JUNGLE HIKE LAGOON KAYAKING CARATE BEACH HIKING SURFING BIRD WATCHING SEA TURTLE HIKE	Playa Carate	Precio más bajo C 75000 \$150 en base a ocupación doble, \$25 por persona extra. El límite de ocupación es de seis personas y no aceptan mascotas. Desde el 21 diciembre a 4 enero y Semana Santa, alquileres semanales sólo por una tarifa fija de \$2000 por semana.	http://playalapa.com/
Osa Rainforest Rentals	ADDITIONAL TOURS AND ACTIVITIES Horseback riding Whale & Dolphin watch Golfo Dulce Eco-tour with Changing Tide Tours. Osa Wildlife Sanctuary and Dolphin Eco-tour Saladero Primary Rainforest Hike and Dolphin Eco-Tour Surfing lessons with Pollo Surf School Private Yoga Sessions Kayaking in the Golfo Dulce Kayak Fishing Zip-line Canopy Tour Golfo Dulce Sailing Tour Massage & Spa Treatments Kobo Chocolate Farm Tour Tree Climbing Tours with Everyday Adventures Waterfall Rappelling, hike up to and around a series of waterfalls and rappel down (seasonal).	Dos Brazos del Río Tigre	Precio más bajo C 35000 \$65 USD por noche. \$250 USD por noche en ocupación doble con todos los servicios.	http://www.osarainforestre rentals.com/
Exotica Eco lodge	Actividades <ul style="list-style-type: none"> • Observación de las Aves. • Caminata ecológica de medio día. • Caminata a la cascada • Kayak • Cabalgatas • Parque Nacional Corcovado estación la Leona y Sirena 	Carate, Península de Osa	Temporada Baja Style 1 mayo a 15 noviembre Temporada Alta Noviembre 16-diciembre 18 5 enero-30 abril Temporada de Fiestas Diciembre 19-enero 04 Mínimo 3 noches Cabinas 1 persona: \$140 - \$155 - \$170 2 personas: \$115 - \$125 - \$140 3 personas: \$105 - \$115 - \$125 4 personas: \$100 - \$110 - \$120 Los niños menores de 10 años: \$65 - \$75 - \$80 7 noches o más 10% de descuento 5% de descuento Tiki Carpas 1 persona: \$70 - \$80 - \$90 2 personas: \$70 - \$80 - \$90 Los niños menores de 10 años \$40 - \$55 - \$60 7 noches o más 10% de descuento 5% de descuento	http://www.fincaexotica.com/

Empresa	Servicios	Ubicación	Rango de precios	Página
Bungalows Suintal Lodge	<p>Senderos (aprox. 5 km) la vegetación tropical y animales exóticos! Observación de aves! Kayaks por el Golfo Dulce! Tour en bote con "El Tigre", con suerte acompañados de delfines.</p> <p>Tours de día como: Puerto Jiménez, Drake Bay, Isla del Caño (buceo), Golfito o al Jardín Botánico Wilson. Organizans caminatas de varios días al Parque Nacional Corcovado</p>	Chacarita	<p>Rates 2014 / 2015 HIGH SEASON: November 1, 2014 - April 30, 2015 Bungalow / Cabina: Taxes included 1 pers. USD 50.90 2 persons USD 71.20 3 persons USD 79.10 4 persons USD 93.80</p> <p>LOW SEASON : Mai 1, 2015 - Oktober 30, 2015 Bungalow / Cabina: Taxes included 1 person USD 45.20 2 persons USD 65.55 3 persons USD 73.50 4 persons USD 87.00 Additional person: USD 12.00 plus taxes Children: till 12 years in the same room with 2 adults, no room charge (max. 2)</p> <p>MEALS: Prices plus taxes Breakfast USD 8.00 / pers. Dinner USD 15.00 / pers.</p>	http://www.suintal.com/contact_en.html
Cabinas Las Palmas.	Hospedaje	Puerto Jiménez, 10 Mts norte de la plaza de deportes, frente a la playa.	N/A	http://www.southerncostarica.biz/spanish/Puerto-Jimenez/cat-cabinas/Cabinas-Las-Palmas-Costa-Rica-Puntarenas-Golfito-Puerto-Jimenez/1445/
Zompapas Trails	<p>Caminatas Servicios y Actividades Tour al Manglar en Kayak Tour del Chocolate Tour al Zoo criadero Canopy Tours Tour al refugio de Vida Silvestre Caña Blanca. Tour a Corcovado 5 días y 4 noches, por los Patos con todo incluido \$ 950 una persona, mayor cantidad de personas menor precio.</p>	Playa Blanca	<p>Hospedaje Precio por persona todo incluido \$ 65.00 Incluye: cena, hospedaje y desayuno. Precio de hospedaje y desayuno \$ 45.00</p> <p>Tour de kayak Tiene una duración de 2 horas y media. Incluye: refrigerio y guía bilingüe. Precio por persona es de \$ 30.00.</p> <p>Tour de canopy Cuenta con 6 cables, con una duración de una hora y media aproximadamente, en el trayecto se puede ver monos, ranas venenosas entre otros. Máximo 10 personas. Mínimo 2 personas. Incluye refrigerio y guía bilingüe. Precio por persona \$ 60.00</p> <p>Observacion Aves El recorrido es alrededor de Zompapas Trails. Duración 2 horas aproximadamente. Precio por persona \$15.00</p>	http://www.zompopastrails.com/
Cabinas Palmeras Lodge	Organiza eco tour (kayak por el golfo , tour en bote, cabalgatas, buscar oro, caminatas y observación de aves en la selva lluviosa, etc).	Sándalo a 8 kilómetros de Puerto Jiménez	Precio más bajo € 15000 Extranjeros: \$30 por Cabina, ocupación doble. \$10 por persona extra. Nacionales: 15 000 colones por cabina, ocupación doble. 5 000 colones por persona adicional.	http://www.southerncostarica.biz/spanish/Puerto-Jimenez/cat-cabinas/Cabinas-Palmeras-Lodge/263/
Cabinas el perezoso	Habitaciones individuales, dobles y cuádruples, el cuarto de baño y un baño común. También hay un mirador palma	Puerto Jiménez	N/A	https://www.facebook.com/pages/cabinas-el-perezoso/171361682919720
Cabinas Marcelina	Hospedaje	Centro de Puerto Jiménez	Habitaciones dobles con ventilador: \$ 45, con aire acondicionado: \$ 50	https://www.facebook.com/cabinasmrancelina.puertojimenez
Cabinas Carolina	<p>Coordinación de tour Tour en Kayak por el Golfo Avistamiento de ballenas Tours al Parque Nacional Corcovado Tour Canopy</p>	Centro de Puerto Jiménez	<p>Precio más bajo € 4500 \$30 (15000 colones) para dos personas. Habitación con Aire Acondicionado, Televisión por cable, Internet Wi-Fi. \$6 (3000 colones) persona adicional. 4500 colones por persona. Habitación con ventilador, Internet Wi-Fi. Descuento para grupos.</p>	http://www.cabinascarolina.com/

Empresa	Servicios	Ubicación	Rango de precios	Página
Cabinas Jimenez	Hospedaje	Puerto Jiménez	Precio más bajo c 25000 Cabina Styard \$50.00 - capacidad 2 Deluxe Cabina \$60.00 - Persona extra \$15.00 Cabina Frente a la fuente: \$80.00 - Persona extra \$15.00 - capacidad 5 Poolside Deluxe \$65.00 - Additional Guest \$15.00 - capacidad 3 Private Bungalow \$90.00 - Persona extra \$15.00 Está separado del hotel y cuenta con increíbles vistas - capacidad 5 Casita de Jimenez \$70.00 - Persona extra \$15.00 - capacidad 3 Casa de Jimenez \$80.00 - Persona extra \$15.00 - capacidad 5 THE RANCHO \$90.00 - capacidad 2	http://www.cabinasjimenez.com/
Yellow Coco Lodge	Incluye servicio de limpieza cada dos días, el café y la leche, agua embotellada, jabones y todos los productos de papel, sillas de playa y toallas, y el uso de dos kayaks.	Puerto Jiménez	Precio más bajo c 88000 Casa de Playa Precios por noche 3 noches como mínimo 1 - 4 personas \$175 por noche * 5 - 9 personas \$195 por noche * Precios por semana 1 - 4 personas \$1,050 por semana * 5 - 9 personas \$1,150 por semana * SPACIOUS JUNGLE BUNGALOWS (large with kitchenettes) Precios por noche 3 noches como mínimo - Precios por cabina 1 - 2 personas \$95 por noche * 3 - 4 personas \$110 por noche * Precios por semana 1 - 2 personas \$600 por semana * 3 - 4 personas \$690 por semana *	https://www.facebook.com/pages/Yellow-Coco-Lodge-The-Costa-Rican-Eco-Lodge/131228466896269

Fuente: Elaboración propia, 2015

ANEXO 5. Plano de la propiedad



Fuente: Gonzalez, 1997

ANEXO 6. Consulta del Registro de la Propiedad.

REPUBLICA DE COSTA RICA
REGISTRO NACIONAL
CONSULTA POR NUMERO DE FINCA
MATRICULA: 103107---000

PROVINCIA: PUNTARENAS **FINCA:** 103107 **DUPLICADO:** **HORIZONTAL:** **DERECHO:** 000
SEGREGACIONES: NO HAY

NATURALEZA: TERRENO PARA LA AGRICULTURA ASENTAMIENTO OSA FORESTAL LOTE 43-2
SITUADA EN EL DISTRITO 2-PUERTO JIMENEZ CANTON 7-GOLFITO DE LA PROVINCIA DE PUNTARENAS

LINDEROS:

NORTE : LOTE 24 Y CALLE PUBLICA
SUR : LOTES 43 Y 78
ESTE : LOTE 25
OESTE : LOTE 24

MIDE: CIENTO VEINTICINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS METROS CON SIETE DECIMETROS CUADRADOS

PLANO:P-0431665-1997

ANTECEDENTES DE LA FINCA:

FINCA	DERECHO	INSCRITA EN
6-00039334	000	FOLIO REAL

VALOR FISCAL: 11,000,000.00 COLONES

PROPIETARIO:

THELMA VASQUEZ LACAYO
CEDULA IDENTIDAD 5-0081-0464
ESTADO CIVIL: SOLTERO
ESTIMACIÓN O PRECIO: VEINTISIETE MIL CIENTO TREINTA Y OCHO COLONES
DUEÑO DEL DOMINIO
PRESENTACIÓN: 0449-00015404-01
CAUSA ADQUISITIVA: COMPRA
FECHA DE INSCRIPCIÓN: 10 DE FEBRERO DE 1998

**ANOTACIONES SOBRE LA FINCA: NO HAY
GRAVAMENES o AFECTACIONES: SI HAY**

RESERVAS DE LEY DE AGUAS Y LEY DE CAMINOS PUBLICOS

CITAS: 449-15404-01-0060-001

AFECTA A FINCA: 6-00103107--

INICIA EL: 14 DE NOVIEMBRE DE 1997

CANCELACIONES PARCIALES: NO HAY

ANOTACIONES DEL GRAVAMEN: NO HAY

LIMITACIONES DEL IDA LEY 2825 ART.67

CITAS: 449-15404-01-0113-001

AFECTA A FINCA: 6-00103107--

INICIA EL: 14 DE NOVIEMBRE DE 1997

FINALIZA EL: 14 DE NOVIEMBRE DE 2012

CANCELACIONES PARCIALES: NO HAY

ANOTACIONES DEL GRAVAMEN: NO HAY

Fuente: Registro Nacional República de Costa Rica, 2015

ANEXO 7. Uso de suelo.



GOLFITO

**RESUMEN DE LA ESTIMACIÓN
DEL VALOR
MUNICIPALIDAD DE GOLFITO**



**ANEXO 7. ESTIMACIÓN DEL VALOR
MUNICIPALIDAD DE GOLFITO**

CARACTERÍSTICAS TERRENO (Rural)

ZONA HOMOGÉNEA	<input type="text" value="202-R11"/>	ÁREA:	<input type="text" value="125592"/>	FRENTE:	<input type="text" value="94"/>
PENDIENTE	<input type="text" value="40"/>	REGULARIDAD:	<input type="text" value="0.5"/>	SERVICIOS 2	<input type="text" value="1"/>
TIPO DE VIA:	<input type="text" value="5"/>	CLASE DE SUELO:	<input type="text" value="4"/>	HIDROLOGÍA	<input type="text" value="4"/>

FACTORES APLICADOS AL TERRENO (RURAL)

ÁREA:	<input type="text" value="0.7"/>	FRENTE:	<input type="text" value="1"/>	PENDIENTE:	<input type="text" value="0.6"/>	REGULARIDAD:	<input type="text" value="0.93"/>
SERVICIOS 2:	<input type="text" value="0.638"/>	TIPO DE VIA:	<input type="text" value="1"/>	CLASE DE SUELO:	<input type="text" value="0.8"/>	HIDROLOGÍA:	<input type="text" value="1.19"/>
FACTOR TOTAL:	<input type="text" value=".24"/>	VALOR UNITARIO: LOTE TIPO=	<input type="text" value="650.00"/>	TERRENO=	<input type="text" value="154.21"/>		

CONSTRUCCIONES INCLUIDAS

CÓDIGO	VIDA ÚTIL	EDAD	ÁREA	% BUENO	VALOR TOTAL	VALOR UNITARIO	ESTADO
VM01	40	27	160	0.21	3528000	22050	7

— VALORES EN COLONES —

VALOR DEL TERRENO:	<input type="text" value="19,367,542.32"/>	CONSTRUCCION (ES):	<input type="text" value="3,528,000.00"/>
VALOR TOTAL DEL INMUEBLE:	<input type="text" value="22,895,542.32"/>		
IMPUESTO ANUAL:	<input type="text" value="57,238.86"/>	TRIMESTRAL:	<input type="text" value="14,309.72"/>

ÓRGANO DE NORMALIZACIÓN TÉCNICA Y LA MUNICIPALIDAD DE GOLFITO

Fuente: Municipalidad de Golfito, 2015

ANEXO 8. Carta de la Filóloga.

San José, 16 de marzo de 2015

Señores
ULACIT
Escuela de Ciencias Empresariales
San José

Estimados señores:

Hago constar que realicé la corrección de estilo (redacción y ortografía) del proyecto denominado: "*Theiserra Lodge.*"

Esta investigación pertenece a la estudiante **TATIANA MARÍA TIFFER ORTEGA** cédula 1-11950376, para optar por el grado de maestría en Gerencia de Proyectos.

En este trabajo se efectuaron correcciones y se aportaron sugerencias, sin embargo, queda a criterio de la autora el de acatarlas.

Atentamente.



Lic. Betsey Sánchez Ureña
Correctora de estilo. Código: 008556
Cédula 1-552-001
Colegio de Licenciados y Profesores en Ciencias y Letras.